BAB II

KAJIAN PUSTAKA

A. Penerapan Manajemen Mutu Internal ISO 9001:2008

1. Pengertian Manajemen Pendidikan

Manajemen cenderung dikatakan ilmu maksudnya bahwa seseorang yang belajar manajemen tidak pasti akan menjadi seorang manajer yang baik. Made Pidarta mengatakan bahwa manajemen dalam pendidikan dapat diartikan sebagai aktivitas yang memadukan sumber-sumber pendidikan agar terpusat dalam usaha mencapai tujuan pendidikan yang ditentukan sebelumnya.[1]

Manajemen pendidikan merupakan serangkaian kegiatan atau keseluruhan proses pengendalian usaha kerjasama sejumlah orang untuk mencapai mutu pendidikan tertentu secara berencana dan sistematis.

Adapun pengertian manajemen menurut beberapa tokoh antara lain:

a. Menurut Stoner bahwa "manajemen merupakan proses perencanaan, pengorganisasian, kepemimpinan dan pengawasan antara anggota organisasi dengan menggunakan seluruh sumber daya organisasi untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan".[2]

b. Menurut Mary Paker Follet mengatakan bahwa "manajemen sebagai seni untuk melaksanakan pekerjaan melalui orang-orang (the art getting things done through people). Definisi ini perlu mendapat perhatian karena

[1] Made Piranta, *Manajemen Pendidikan Indonesia,* (Jakarta: Bina Aksara, 1988), hal. 4
[2] Ety Rochaety, *system Informasi Manajemen Pendidikan,* (Jakarta: Rineka Cipta, 2006), hal. 8

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

berdasarkan kenyataan, manajemen mencapai tujuan organisasi dengan cara mengatur orang lain". [3]

c. Menurut pandangan George R. Terry yang mengatakan bahwa "manajemen adalah pencapaian tujuan (organisasi) yang sudah ditentukan sebelumnya dengan mempergunakan bantuan orang lain". Pengertian tersebut mengatakan bahwa untuk mencapai tujuan organisasi, terdapat sejumlah manusia yang ikut berperan dan harus diperankan. [4]

Berdasarkan pengertian yang dikemukakan oleh para tokoh tersebut memperlihatkan adanya perbedaan dalam mengungkapkan pengertian manajemen. Sebagian tokoh mengartikan manajemen sebagai suatu ilmu, seni, kiat dan profesi, sedangkan sebagian lainnya mengartikan manajemen sebagai proses. Namun pada dasarnya manajemen mencakup perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, dan pengendalian sumber daya manusia dan sumber daya lainnya untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan secara efektif dan efisien.

Dengan adanya manajemen suatu kelompok atau organisasi dapat terkendali secara sistematis dan mampu mengeksplorasi sumber daya yang dimilikinya secara efektif dan efisiendalam usaha untuk mencapai tujuan bersama.[5]

---

[3] Nanang Fatah, *Landasan Manajemen Pendidikan,* (Bandung: Rosdakarya, 1996), hal. 5
[4] Hadari Nawawi, *Manajemen Sumber Daya Manusia Untuk Bisnis yang Kompetitif,* (Yogyakarta: Gajah Mada University Press, 1998), hal. 39
[5] Fatah, *Landasan Manajemen Pendidikan,* (Bandung: Rosdakarya, 1996), hal. 56

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

2. Sejarah ISO

ISO berasal dari kata yunani *ISOS* yang berarti sama, kata ISO bukan diambil dari singkatan nama sebuah organisasi walau banyak orang awam mengira ISO berasal dari *International Standard of Organization,* sama sekali bukan. ISO 9001 merupakan *Standard International* yang mengatur tentang Sistem Manajemen Mutu *(Quality Management System),* oleh karena itu seringkali disebut sebagai "ISO 9001, QMS" adapun tulisan 2008 menunjukkan tahun revisi, maka ISO 9001: 2008 adalah sistem manajemen mutu ISO 9001 hasil revisi tahun 2008. Seiring perkembangan zaman dan kemajuan teknologi, terutama semakin luasnya dunia usaha, maka kebutuhan akan pengelolaan sistem manajemen mutu semakin dirasa perlu dan mendesak untuk diterapkan pada berbagai *scope industry* yang semakin hari semakin beragam. [6]

Versi 2008 ini adalah versi terbaru yang diterbitkan pada desember 2008 lalu. Organisasi pengelola *Standard International* ini adalah *International Organization for Standardization* yang bermarkas di Geneva-Swiss, didirikan pada 23 Februari 1947, kini beranggotakan lebih dari 147 negara yang mana setiap negara diwakili oleh badan standardisasi nasional (Indonesia diwakili oleh KAN).

Sejarah ISO dimulai dari dunia militer sejak masa perang dunia II. Pada tahun 1943, pasukan inggris membutuhkan sekali banyak amunisi untuk perang sehingga untuk kebutuhan ini dibutuhkan banyak sekali *supplier.* Sebagai konsekuensinya, maka demi kebutuhan standarisasi kualitas, mereka merasa perlu untuk menetapkan standar seleksi *supplier*. Selanjutnya 20 tahun kemudian perkembangan standarisasi ini menjadi semakin dibutuhkan hingga pada tahun

[6] http://hafismuaddab.wordpress.com/2011/12/19/iso-90012008-dan-sistem-manajemen-sekolah/. Diunduh 16 Desember 2015, 08.45 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

1963, departemen pertahanan Amerika mengeluarkan standar untuk kebutuhan militer yaitu Mil-Q-9858A sebagai bagian dari MIL-STD series. Kemudian standar ini diadopsi oleh NATO menjadi AQAP-1 *(Allied Quality Assurance Publication-1)* dan diadopsi oleh militer inggris sebagai DEF/STAN 05-8.

Seiring dengan kebutuhan implementasi yang semakin kompleks, maka DEF/STAN 05-8 dikembangkan menjadi BS-5750 pada tahun 1979. Atas usulan *America National Standard Institute* kepada Inggris, maka pada tahun 1987 melalui *International Organization for Standardization, standard* BS-5750 diadopsi sebagai sebuah *International Standard* yang kemudian dinamai ISO 9000: 1987.[7]

Ada tiga versi pilihan implementasi pada versi 1987 ini yaitu yang menekankan pada aspek *Quality Assurance*, *aspek QA and Production dan Quality Assurance for Testing. Concern* utamanya adalah *inspection product* di akhir sebuah proses (dikenal dengan final inspection) dan kepatuhan pada aturan sistem *procedure* yang harus dipenuhi secara menyeluruh.

Pada perkembangan berikutnya di tahun 1994, karena kebutuhan *guaranty quality* bukan hanya pada aspek *final inspection*, tetapi lebih jauh ditekankan perlunya proses *preventive action* untuk menghindari kesalahan pada proses yang menyebabkan ketidak sesuaian pada produk. Namun demikian versi 1994 ini masih menganut *system procedure* yang kaku dan cenderung *document centre* dibanding kebutuhan organisasi yang disesuaiakan dengan proses internal organisasi. [8]

Pada ISO 9000: 1994 dikenal tiga versi yaitu, 9001 tentang design, 9002 tentang proses produksi, dan 9003 tentang proses services. Versi 1994 lebih fokus

[7] Amin Tunggal, *Manajemen Mutu Terpadu*, (Jakarta: PT Asdi Mahasatya, 1998), hal. 55
[8] Zuhrawaty, *Panduan Kiat Sukses Menjadi Auditor ISO 9001*, (Yogyakarta: Medpress, 2009), hal. 68

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

pada proses *manufacturing* dan sangat sulit diaplikasikan pada organisasi bisnis kecil karena banyaknya prosedur yang harus dipenuhi (sedikitnya ada 20 klausa yang semuanya wajib di dokumentasikan menjadi prosedur organisasi). [9]

Karena keterbatasan inilah, maka *Technical Committe* melakukan *review* atas standar yang ada hingga akhirnya lahirlah revisi ISO 9001: 2000 yang merupakan penggabungan dari ISO 9001, 9002, dan 9003 versi 1994.

Pada versi tahun 2000, tidak lagi dikenal 20 kalusa wajib, tetapi lebih pada proses *business* yang terjadi dalam organisasi. Sehingga organisasi sekecil apapun bisa mengimplementasikan sistem ISO 9001:2000 dengan berbagai pengecualian pada proses bisnisnya. Maka dikenallah istilah BPM atau *Business Process Mapping,* setiap organisasi harus memtakan proses bisnisnya dan menjadikannya bagian utama dalam *quality* manual perusahaan, walau demikian ISO 9001: 2000 masih mewajibkan 6 prosedur yang harus terdokumentasi, yaitu *Procedure Control of Document, Control of Record, Control of Non Conforming Product, Internal Audit, Corrective Action, dan Preventive Action* yang semuanya bisa dipenuhi oleh organisasi bisnis manapun.[10]

Pada perkembangan berikutnya, versi 2008 lahir sebagai bentuk penyempurnaan atas revisi tahun 2000. Adapun perbedaan antara versi 2000 dengan 2008 secara *significant* lebih menekankan pada efektifitas proses yang dilaksanakan dalam organisasi tersebut. Jika pada versi 2000 mengatakan harus dilakukan *corrective* dan *preventive action*, maka versi 2008 menetapkan bahwa proses *corrective* dan *preventive action* yang dilakukan harus secara *effective* berdampak positif pada perubahan proses yang terjadi dalam organisasi. Selain

[9] http://www.infometrik.com/wp-content/uploads/2009/06/prinsip-dasar-iso-9001.pdf diunduh 16 desember 2015, 08.50 wib
[10] Zulian Zamit, *Manajemen Kualitas Produk dan Jasa,* (Yogyakarta: Ekonisia, 2001), hal. 152

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

itu, penekanan pada *control* proses *outsourcing* menjadi bagian yang disoroti dalam versi terbaru ISO 9001 ini.

a. Filosofi ISO 9001: 2008

Filosofi dasar penerapan ISO 9001: 2008 pada dasarnya terdiri:

1) Tulis apa yang dikerjakan *(write what you do)*
2) Kerjakan apa yang ditulis *(do what you write)*
3) Periksa dan tinjauan *(review and verify)*
4) Tingkatkan terus menerus *(improve continually)*[11]

b. Elemen ISO 9001: 2008

Dalam penerapannya di lembaga akan mengikuti persyaratan yang tertuang dalam Standard International ISO 9001: 2008 yang terdiri dari 5 elemen besar yaitu:

1) Sistem manajemen mutu
2) Tanggung jawab manajemen
3) Manajemen sumber daya
4) Realisasi produk
5) Pengukuran, analisa dan perbaikan[12]

c. Prinsip-prinsip

Sistem manajemen mutu ISO 9001: 2008 memiliki 8 prinsip dalam pelaksanaannya, prinsip-prinsip tersebut meliputi:

1) Fokus pada pelanggan
2) Kepemimpinan
3) Keterlibatan seluruh personal
4) Pendekatan proses

[11] Ibid, hal. 70
[12] http://qims-consulting.com/?p=70, diunduh 16 desember 2015, 17.00 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

5) Pendekatan sistem untuk pengelolaan

6) Pendekatan berkesinambungan

7) Pembuatan keputusan berdasarkan fakta

8) Hubungan saling menguntungkan dengan pemasok[13]

3. Manajemen Mutu Internal ISO 9001: 2008

Menurut Standar ISO 8402, Mutu diartikan sebagai gambaran dan karakteristik menyeluruh dari barang atau jasa yang menunjukkan kemampuannya dalam memuaskan kebutuhan yang ditentukan atau tersirat. Pengertian mutu sendiri adalah suatu strategi dasar bisnis yang menghasilkan barang dan jasa yang memenuhi kebutuhan dan kepuasan konsumen internal dan eksternal, serta memberikan keuntungan kepada pemegang saham. [14]

Secara singkat mutu dapat diartikan kesesuaian penggunaan atau kesesuaian tujuan atau kepuasan pelanggan atau pemenuhan terhadap persyaratan. Mutu Harus Berfokus pada Kebutuhan Pelanggan. Prinsip mutu, yaitu memenuhi kepuasan pelanggan (customer satisfaction).

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 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

[13] Sugeng Listyo, *Implementasi System Manajement Mutu ISO 9001: 2008*, (Malang: UIN Malang Press, 2009), hal. 64

[14] Rudi Suardi, *Sistem Manajemen Mutu ISO 9001: 2008,* (Jakarta: PPM, 2003), hal 201

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

produk atau jasa tidak hanya menjadi tanggung jawab pimpinan, tetapi menjadi tanggung jawab seluruh anggota dalam organisasi.[15]

Dalam manajemen mutu, pelanggan dibedakan menjadi dua, yaitu, pelanggan internal dan pelanggan eksternal. Lembaga dikatakan bermutu apabila kebutuhan pelanggan bisa dipenuhi dengan baik. Dalam arti bahwa pelanggan internal, missal guru, selalu mendapat pelayanan yang memuaskan dari petugas TU dan pelayanan yang lainnya. Tujuan manajemen mutu adalah untuk memenuhi kebutuhan pelanggan dan berorientasi demi kepuasan pelanggan. [16]

Sedangkan pelanggan dalam organisasi pendidikan terdiri dari pelanggan utama yaitu pelajar yang secara langsung menerima jasa, pelanggan kedua yaitu orang tua atau sponsor pelajar yang memiliki kepentingan langsung secara individu maupun institusi, dan pelanggan ketiga yaitu pihak yang memiliki peran penting meskipun tidak langsung seperti pemerintah dan masyarakat secara keseluruhan.[17]

Dalam upaya peningkatan mutu, pendidikan dipandang sebagai lembaga produksi yang menghasilkan jasa yang dibutuhkan oleh para pelanggannya. Mutu jasa yang dihasilkan ditentukan oleh sejauh mana dia memenuhi kebutuhan pelanggan. Agar jasa itu secara terus-menerus disesuaiakan dengan kebutuhan pelanggan, maka feedback dari pelanggan sangat penting untuk dijadikan dasar dalam menentukan derajat mutu yang harus dicapai.

Untuk mencapai derajat mutu yang diinginkan itu, lembaga pendidikan hanya menggunakan SDM yang terdidik dan yang terbaik, serta sistem dan

[15] Nurhayati dan Abdul, *Manajemen Mutu Pendidikan*, (Bandung: Alfabeta, 2012), hal. 120
[16] Amin Tunggal, *Manajemen Mutu Terpadu*, (Jakarta: PT Asdi Mahasatya, 1998), hal. 40
[17] Amin Tunggal, *Manajemen Mutu Terpadu*, (Jakarta: PT Asdi Mahasatya, 1998), hal. 56

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

pengembangan produksi jasa yang memiliki nilai tambah yang memungkinkan pelangganmemperoleh kepuasan yang tinggi. [18]

Berdasarkan hal-hal tersebut, maka manajemen mutu dianggap sangat penting dalam dunia pendidikan karena pendidikan adalah berisi tentang pembelajaran masyarakat. Jika manajemen mutu bertujuan untuk memiliki relevansi dalam pendidikan, maka ia harus memberi penekanan pada mutu pelajar. Sehingga lembaga pendidikan dapat dikatakan berhasil dalam memberi kepuasan kepada pelanggan.

Kepuasan pelanggan telah menjadi konsep sentral dalam wacana bisnis dan manajemen. Organisasi bisnis dan non bisnis pun berlomba-lomba menetapkan sebagai salah satu tujuan strategiknya, misalnya melalui slogan-slogan seperti "pelanggan adalah raja" , kepuasan anda adalah tujuan kami dan sebagainya.

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 formla 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."[19]

---

[18] Iskandar Indranata, *Terampil dan Sukses Melakukan Audit Mutu Internal ISO 9001: 2000*, (Bandung: Alfabeta, 2006), hal. 8

[19] Akhmad Syarief, *Etika Profesi Pendidikan,* (Yogyakarta: Laksbang Pressindo, 2012), hal. 70

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

ISO singkatan dari *International Standardization Organization* yang merupakan federasi badan-badan standarisasi dari seluruh dunia. Berdiri pada 23 Februari 1947 di Janewa, Swetzerland. ISO pada awalnya dibentuk untuk membuat dan memperkenalkan standarisasi internasional untuk apa saja. Standar yang sudah kita kenal antara lain standar jenis film fotografi, ukuran kartu telepon, kartu ATM bank, ukuran dan ketebalan kertas dan lain sebagainya. Dalam menetapkan suatu standar tersebut mereka mengundang wakil anggotanya dari 170 negara untuk duduk dalam *Technical Committee.*

Pada 14 November 2008, ISO telah merilis edisi terbaru dari standar ISO 9001, yaitu ISO 9001: 2008. Dalam ISO 9001 versi terbaru ini ada hal-hal yang perlu diperhatikan seperti apa yang diungkapkan oleh Kasman dalam blognya, yaitu:

a. Untuk membuktikan pemenuhan persyaratan ISO 9001: 2008, organisasi harus mampu menyediakan bukti obyektif (tidak perlu terdokumentasi) bahwa SMM (Sistem Manajemen Mutu) telah ditetapkan secara efektif.
b. Analaisis dari proses sebaiknya merupakan sumber untuk menetapkan jumlah dokumen yang diperlukan bagi SMM, guna memenuhi persyaratan ISO 9001: 2008. Bukan dokumentasi yang menentukan proses.
c. ISO 9001: 2008 memberikan fleksibilitas bagi organisasi untuk memilih pendokumentasian SMM, memungkinkan setiap organisasi mengembangkan jumlah minimum dari dokumentasi yang diperlukan untuk mendemonstrasikan perencanaan yang efektif, operasi, dan kontrol prosesnya serta penerapannya dan peningkatan dari efektifitas SMM.

   Banyak persyaratan standar yang diganti dan direvisi serta terdapat pula beberapa persyaratan standar yang ditambahkan ke dalam ISO 9001: 2008, ada

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

20 persyaratan atau pasal yang harus dipenuhi dalam manajemen mutu ISO 9001: 2008 dengan rincian sebagai berikut:

1) Tanggung jawab manajemen

   Pimpinan dengan tanggung jawab tingkat eksekutif harus menetapkan dan mendokumentasikan kebijakan mutu termasuk sasaran mutu dan komitmen mutu. Kebijakan mutu harus relevan dengan tujuan organisasi dan sesuai dengan harapan dan kebutuhan pelanggan.

2) Sistem kualitas

   Dalam lembaga harus menetapkan, mendokumentasikan dan memelihara sistem kualitas sebagai sarana untuk menjamin agar produk yang dihasilkan sesuai dengan persyaratan yang ditentukan. Lembaga harus menyiapkan manual kualitas yang memuat atau dapat menjadi pedoman untuk prosedur sistem kualitas dan menggambarkan struktur pendokumentasian yang dikembangkan dalam sistem kualitas.

3) Tinjauan kontrak

   Suatu lembaga harus menetapkan dan memelihara prosedur tertulis untuk melaksanakan tinjauan kontrak dan untuk melakukan koordinasi kegiatan tersebut.

4) Pengendalian desain

   Suatu lembaga harus menetapkan dan memelihara prosedur tertulis untuk mengendalikan dan melakukan verifikasi terhadap desain produk agar dapat dijamin semua persyaratan yang telah ditentukan dipenuhi.

5) Pengendalian dokumen data

   Suatu lembaga harus menetapkan dan memelihara prosedur tertulisuntuk mengendalikan semua dokumen dan data yang berkaitan dengan

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

persyaratan standar Internasional ISO 9001: 2008. Dokumen dan data dapat dibuat dalam berbagai bentuk jenis media.

6) Pembelian

Suatu lembaga harus membuat dan memelihara prosedur tertulis untuk menjamin bahwa produk yang dibeli sesuai dengan persyaratan yang telah ditentukan.

7) Pengendalian produk milik pelanggan

Lemabaga harus menetapakan dan memelihara prosedur terdokumentasi untuk mengendalikan dan melakukan verifikasi, penyimpanan dan pemeliharaan produk yang dipasok oleh pelanggan untuk dicampur dengan bahan milik lembaga. Setiap produk yang hilang, rusak atau karena sesuatu hal yang tidak layak dipakai, harus direkam dan dilaporkan kepada pelanggan.

8) Identifikasi dan kemampuan telusur produk

Apabila dapat dilakukan, lembaga harus menetapkan dan memelihara prosedur tertulis untuk identifikasi produk dengan tata cara yang layak sejak tahap penerimaan, selama tahap produksi hingga pengiriman dan instalasi. Bila tingkat kemampuan telusur merupakan persyaratan yang ditentukan, maka lembaga harus menetapkan dan memelihara prosedur tertulis untuk identifikasi yang bersifat unik terhadap produk secara individual atau secara kelompok.

9) Pengendalian proses

Lembaga harus mengidentifikasi dan merencanakan proses-proses produksi, instalasi, dan pelayanan secara langsung dapat mempengaruhi mutu, dan harus menjamin agar proses-proses ini dilaksanakan pada

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

kondisi terkendali. Apabila proses tidak sepenuhnya dapat diverifikasi melalui inspeksi dan pengujian secara berurutan pada produk, maka proses harus dilakukan oleh operator yang memiliki kualifikasi atau harus dilakukan pemantauan secara ketat dan terus-menerus, guna menjamin persyaratan yang telah ditentukan dapat terpenuhi. Rekaman data untuk proses, alat, personil yang berkualifikasi harus dicatat.

10) Inspeksi dan pengujian

Lembaga harus menetapkan dan memelihara prosedur terdokumentasi untuk kegiatan inspeksi dan pengujian untuk memverifikasi bahwa persyaratan yang telah ditentukan untuk suatu produk itu dipenuhi. Inspeksi dan pengujian yang diperlukan dan rekaman yang harus diadakan, harus dirinci dalam bagan mutu atau prosedur tertulis.

11) Pengendalian alat inspeksi, alat ukur dan alat uji

Lembaga harus membuat dan memelihara prosedur tertulis untuk mengendalikan dan memelihara alat inspeksi, alat ukur dan alat uji yang digunakan lembaga untuk unjuk kesesuaian produk terhadap persyaratan yang telah ditentukan. Apabila informasi data teknis tentang alat inspeksi, alat ukur dan alat uji merupakan persyaratan yang telah ditentukan, maka informasi tentang data itu harus disediakan apabila diminta oleh pelanggan untuk keperluan verifikasi bahwa alat-alat yang digunakan tersebut berfungsi baik.

12) Status hasil inspeksi dan pengujian

Status inspeksi dan pengujian harus diidentifikasi dengan sarana yang sesuai sehingga menunjukkan kesesuaian dan ketidaksesuaian produk dalam inspeksi dan pengujiannya. Identifikasi dari status inspeksi yang

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

diuji harus dipelihara seperti yang telah ditentukan dalam rencana mutu atau prosedur tertulis lainnya, selama produksi instalasi dan pelayanan produk untuk memastikan bahwa hanya produk yang telah lulus inspeksi dan pengujian yang dikirim, dipakai atau dipasang.

13) Pengendalian produk yang tidak sesuai

Lembaga harus menetapkan dan memelihara prosedur tertulis untuk menjamin produk yang tidak sesuai dihindari dari pemakaian atau instalasi yang tidak direncanakan. Pengendalian ini harus meliputi identifikasi, dokumentasi, evaluasi, pemisahan, disposisi produk yang tidak sesuai, dan pemberitahuan kepada fungsi-fungsi yang bersangkutan.

14) Tindakan koreksi dan pencegahan

Lembaga harus menetapkan dan memelihara prosedur tertulis untuk melaksanakan tindakan koreksi dan pencegahan. Suatu tindakan koreksi atau pencegahan yang telah diambil untuk menghilangkan penyebab ketidaksesuaian yang sebenarnya atau yang bersifat potensial harus sesuai dengan tingkat keseriusan dan resiko yang dihadapi. Lembaga harus melaksanakan dan mencatat setiap perubahan pada prosedur yang telah terdokumentasi sebagai hasil dari tindakan koreksi dan pencegahan yang dilakukan.

15) Penanganan, penyimpanan, pengemasan dan pengiriman

Lembaga harus menetapkan dan memelihara prosedur tertulis untuk penanganan, penyimpanan, pengemasan, pengawetan dan pengiriman produk.

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

16) Pengendalian rekaman kualitas (mutu)

Rekaman mutu harus dipelihara untuk membuktikan kesesuaian terhadap persyaratan yang telah ditentukan dan berjalannya manajemen mutu secara efektif. Rekaman mutu yang sesuai dari subkontraktor harus merupakan bagian dari data. Semua rekaman mutu harus mudah dibaca dan harus disimpan dan dipelihara sedemikian rupa hingga dapat dengan mudah dicari dan ditelusuri dalam tempat penyimpanannya yang layak dan aman untuk menghindari kerusakan, kehancuran atau kehilangan. Masa simpan rekaman mutu harus ditetapkan dan dituangkan dalam dokumentasi. Jika telah disepakati dalam kontrak, maka rekaman harus disediakan untuk penilaian oleh pelanggan untuk suatu waktu yang telah disepakati.

17) Audit kualitas internal

Audit kualitas internal adalah suatu pemeriksaan yang bersifat independen dan dilakukan secara sistematis untuk menentukan apakah manajemen mutu dan hasil penerapan mutu internal yang ditetapkan dilaksanakan secara efektif dan mencapai sasaran yang ditetapkan.

18) Pelatihan

Suatu lembaga harus menetapkan dan memelihara prosedur tertulis untuk identifikasi kebutuhan pelatihan dan penyediaan pelatihan bagi semua personil yang melakukan kegiatan yang mempengaruhi mutu. Personil yang bertugas khusus harus dikualifikasi atas dasar pendidikan, pelatihan atau pengalaman yang sesuai menurut kebutuhan. Rekaman data yang sesuai dari pelatihan harus dipelihara.

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

19) Pelayanan

Jika pelayanan merupakan persyaratan yang telah ditentukan, maka lembaga harus menetapkan dan memelihara prosedur tertulis untuk melaksanakan verifikasi dan pelaporan bahwa pelayanan memenuhi persyaratan yang telah ditetapkan.

20) Teknik statistik

Lembaga harus mengidentifikasi kebutuhan terhadap teknis statistik yang diperlukan untuk menetapkan, mengendalikan dan verifikasi kemampuan proses dan karakteristik produk. Prosedur tertulis digunakan untuk menerapkan dan mngendalikan penerapan statistik yang telah diidentifikasi.[20]

Keduapuluh persyaratan tersebut di atas dapat dilihat dari berbagai aspek, baik itu dari sisi proses dan produknya, maupun dilihat dari aspek internal dalam proses produk tersebut.

Berdasarkan penjelasan keduapuluh persyaratan di atas maka manajemen mutu ISO 9001: 2008 merupakan standar yang paling komprehensif. Lembaga yang produknya melalui tahapan perancangan, produksi, instalasi dan pelayanan jasa memerlukan standar ini.

Memahami persyaratan manajemen mutu ISO 9001: 2008merupakan kunci sukses menuju keberhasilan dari suatu proses dokumentasi. Setelah dokumen disahkan, maka apa yang tertulis dalam dokumen tersebut diterapkan dalam sebuah lembaga atau instasi lain yang dinamakan penerapan manajemen mutu ISO 9001: 2008.

[20] Vincent Gaspersz, *ISO 9001: 2000 and Continual Quality Improvement*, (Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama, 2003), hal. 3

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

Bagi organisasi atau lembaga yang ingin menerapkan manajemen mutu internal ISO 9001: 2008, sekaligus memperoleh sertifikat ISO 9001:2008 dapat mengikuti langkah-langkah yang dikemukakan oleh Vincent Gaspersz, langkah-langkah ini hanya sebagai panduan yang dapat diterapakan secara bersamaan atau tidak berurutan, tergantung pada kultur dan kematangan kualitas organisasi. Langkah-langkah tersebut adalah:

a. Memperoleh komitmen dari manajemen puncak
b. Membentuk komite pengarah *(Steering Committee)* atau koordinator ISO
c. Mempelajari persyaratan-persyaratan standar dari manajemen mutu internal ISO 9001: 2008
d. Melakukan pelatihan *(training)* terhadap semua anggota lembaga atau organisasi
e. Memulai peninjauan ulang manajemen *(management review)*
f. Identifikasi kebijakan kualitas, prosedur-prosedur dan instruksi-instruksiyang dibutuhkan dalam dokumen-dokumen tertulis
g. Implementasi manajemen mutu internal ISO 9001: 2008
h. Memulai audit manajemen mutu internal lembaga
i. Memilih register
j. Registrasi [21]

Jadi dapat disimpulkan bahwa manajemen mutu internal ISO 9001: 2008 ini merupakan manajemen yang digunakan untuk mengendalikan dan mengarahkan lembaga untuk mencapai mutu yang ditetapkan.

ISO 9001:2008 lebih menekankan pada efektifitas proses sebagai landasan pengukuran dan pengamatan daripada hanya melakukan penilaian pada hasil

[21] Vincent Gaspersz, *Manajemen Produktivitas Total, Strategi Peningkatan Produktivitas Bisnis Global,* (Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 1998), hal. 177

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

akhir. Fokus utama dalam peningkatan mutu yaitu proses perbaikan yang berkesinambungan dengan pilar utama pola berfikir PDCA *(Plan, Do, Check, Action).* Mengingat banyaknya manfaat yang dapat diambil, manajemen mutu internal ISO 9001: 2008 dibutuhkan oleh lembaga-lembaga yang menginginkan suatu peningkatan mutu dari produk yang dihasilkan. [22]

Tidak terkecuali dalam bidang pendidikan seperti SMP SEPULUH NOPEMBER membutuhkan kualitas mutu yang baik agar dapat bersaing dan diterima oleh dunia pendidikan sebagai lembaga yang mempunya mutu yang bagus.

4. Penerapan Manajemen Mutu di SMP SEPULUH NOPEMBER

Penerapan manajemen mutu ISO 9001: 2008 pada lembaga pendidikan yang sebelumnya digunakan oleh dunia industri, disebabkan karena keinginan untuk memperbaiki sistem pendidikan. Manajemen mutu ini merupakan bentuk konkret dari adanya keperluan peningkatan kualitas lulusan melalui penjaminan proses produk mutu lulusan sehingga dengan penerapan manajemen mutu ini diharapkan adanya peningkatan kualitas lulusan yang dapat diterima oleh dunia pendidikan. [23]

Alasan lain dunia pendidikan menerapkan manajemen mutu ISO 9001: 2008 adalah agar ada kesamaan bahasa antar institusi pendidikan di dalam dan luar negeri. Lebih lanjut dijelaskan bahwa kesamaan bahasa yang dimaksud adalah kesamaan indikator kualitas yang dimiliki institusi pendidikan.

Penerapan manajemen mutu ISO 9001:2008 dilakukan setelah semua personel atau anggota sekolah yang berkaitan dengan mutu memperoleh pelatihan ISO, kemudian mereka sendiri membuat Prosedur Operasional Standar (POS) dan

[22] Zuhrawaty, *Panduan Kiat Sukses Menjadi Auditor ISO 9001*, (Yogyakarta: Medpress, 2009), hal. 88
[23] W.J.S Poerwodarminto, Kamus Umum Bahasa Indonesia, (Jakarta: Balai Pustaka, 1984), hal. 965

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

Instruksi Kerja (IK) bagi pekerjaan yang dilakukannya. Setiap prosedur dan instruksi kerja yang dibuat tiap unit, selanjutnya memperoleh pengesahan dari atasan langsung dan atau tim pelaksana mutu yang dalam hal ini adalah wakil manajemen mutu (WMM).

Mulyono (2009: 307) menjelaskan bahwa penerapan manajemen mutu ISO 9001: 2008 di lingkungan lembaga pendidikan bertujuan untuk:

a. Meningkatkan kepuasan pelanggan melalui pelayanan pendidikan
b. Membangun kesadaran tentang perlunya melakukan pelayanan secara prima terhadap pelanggan
c. Mendidik diri sendiri (pengelola lembaga pendidikan) agar taat terhadap sesuatu yang disepakati
d. Menyiapkan dokumen mutu [24]

Hal utama yang perlu diperhatikan dalam penerapan manajemen mutu pada lembaga pendidikan menurut Rudi Suardi yang dikutip oleh Giusti Purbo Ningrum (2009: 17-18) adalah alasan yang mendasari keputusan itu dibuat, tujuan khusus, proses yang terjadi di dalam organisasi, ukuran serta struktur organisasi. Hal ini dapat dipahami dengan melihat sasaran mutu yang ingin dicapai suatu lembaga.[25]

Langkah pertama dalam penerapan ISO 9001 adalah komitmen manajemen puncak yang kemudian diikuti dengan menciptakan suatu struktur personil untuk merencanakan dan mengawasi penerapannya. Selanjutnya dibentuk tim penerapan ISO 9001 tingkat manajemen puncak. Tim ini dapat pula disebut "Panitia Pengarah Mutu". Kemudian setelah panitia pengarah mutu terbentuk, dibentuk pula tim pelaksana mutu yang semua anggotanya harus mengerti betul

[24] Mulyono, *Manajemen Administrasi & Organisasi Pendidikan,* (Yogyakarta: Ar-Ruzz Media, 2009), hal. 154
[25] Rudi Suardi, *Sistem Manajemen Mutu ISO 9001: 2008,* (Jakarta: PPM, 2003), hal 220

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

tentang unsur-unsur proses ditempatnya bekerja. Tim pelaksana mutu merupakan unsur utama usaha dalam penerapan sistem manajemen mutu ISO 9001:2008.[26]

Penerapan manajemen mutu di SMP SEPULUH NOPEMBER ini juga menggunakan TQM (Total Quality Manajegement). TQM dapat didefinisikan sebagai pengelola organisasi secara menyeluruh agar organisasi memperoleh keunggulan pada semua dimensi dari produk dan jasa, yang penting bagi pelanggan. Sudah jelas TQM berfokus pada pelanggan. Tujuannya adalah memungkinkan organisasi mengeliminasi pemborosan (waste), menyederhanakan proses, dan berfokus pada penggunaan praktek mutu yang terbukti, yang pada akhirnya mempengaruhi setiap aktivitas yang organisasi laksanakan. Adapun konsep-konsep inti dari TQM yaitu:

a. Memahami, menerima, memenuhi dan melebihi kebutuhan pelanggan
b. Standardisasi
c. Pemakaian yang efisien dari material
d. Peranan kritikal yang dimainkan oleh manajemen dalam membawakan mutu
e. Pengendalian dari spesifikasi desain
f. Reduksi tingkat kerusakan
g. Pengendalian proses statistikal (SPC/Statistical Process Control).
h. Penggunaan yang efektif dari sumber daya manusia[27]

Manajemen mutu ISO 9001: 2008 tidak diperuntukkan bagi dunia pendidikan, tetapi tetap memberikan peluang untuk dapat digunakan. Hal ini dikarenakan pada dasarnya baik dunia industri maupun dunia pendidikan menginginkan produk yang dihasilkan dapat diterima oleh konsumen. Upaya

[26] Ibid 265
[27] Fandy Tjiptono & Anastasia Diana, *Total Quality Management (TQM),* (Yogyakarta: Andi, 1995), hal. 301

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

untuk mencapai mutu seperti yang diharapkan memang tidak semudah membalik telapak tangan.

Untuk memperoleh mutu yang baik maka harus diciptakan suatu budaya mutu di lingkungan pendidikan. Setiap unsur yang terlibat harus saling bekerja sama, komitmen, penuh tanggung jawabdan berkesinambungan untuk mewujudkan mutu. Husaini Usman (2011) mengatakan bahwa berdasarkan pengertian tersebut dapat dipahami bahwa manajemen peningkatan mutu memiliki prinsip sebagai berikut:

a. Peningkatan mutu harus dilaksanakan di sekolah
b. Peningkatan mutu hanya dapat dilaksanakan dengan adanya kepemimpinan yang baik
c. Peningkatan mutu harus didasarkan pada data dan fakta, baik bersifat kualitatif maupun kuantitatif
d. Peningkatan mutu harus memberdayakan dan melibatkan semua unsur yang ada di sekolah
e. Peningkatan mutu memiliki tujuan bahwa sekolah dapat memberikan kepuasan kepada siswa, orang tua dan masyarakat[28]

Dari uraian di atas, dapat disimpulkan bahwa penerapan manajemen mutu ISO 9001: 2008 dalam bidang pendidikan bertujuan untuk meningkatkan kualitas lulusan yang bagus. Manajemen mutu ini juga harus melibatkan seluruh komponen yang ada di sekolah dan didukung oleh kepemimpinan yang baik untuk bisa mewujudkan budaya mutu sehingga dapat dihasilkan mutu lulusan yang berkualitas.

[28] Husaini Usman, *Manajemen: Teori, Praktik dan Riset Pendidikan,* (Jakarta: PT Bumi Aksara, 2011), hal. 87

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

B. Efektifitas Pembelajaran Pasca Penerapan Manajemen Mutu ISO 9001: 2008

Pembelajaran merupakan perpaduan antara kegiatan belajar dan mengajar. Keterampilan pengajaran dalam menyajikan bahan pelajaran sangat menentukan keberhasilan proses mengajar. Belajar merupakan proses yang memperoleh kecakapan, keterampilan dan sikap.

Belajar menurut Slameto diartikan sebagai suatu proses usaha yang dilakukan individu untuk memperoleh suatu perubahan tingkah laku baru secara keseluruhan sebagai hasil pengalaman individu itu sendiri dengan lingkungannya.[29] Sedangkan menurut Witherington dalam bukunya Ngalim Purwanto mengemukakan "belajar adalah suatu perubahan didalam kepribadian yang menyatakan diri sebagai suatu pola baru daripada reaksi yang berupa kecakapan, sikap, kebiasaan, kepandaian atau suatu pengertian". [30]

Mengajar adalah aktivitas mengorganisasi atau mengatur lingkungan dengan sebaik-baiknya dan menghubungkan dengan pesertadidik sehingga terjadi proses belajar. Sebagai suatu proses pengaturan, kegiatan belajar mengajar tidak terlepas dari ciri-ciri tertentu yang menurut William Burtondalam bukunya Oemar Hamalik sebagai berikut:

a. Proses belajar ialah pengalaman
b. Belajar mengajar memiliki tujuan yakni untuk membentuk anak didik dalam suatu perkembangan tertentu
c. Ada suatu prosedur yang direncanakan didesain untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan
d. Ditandai dengan aktivitas anak didik
e. Dalam kegiatan belajar mengajar, guru berperan sebagai pembimbing

[29] Slameto, *Belajar dan Faktor yang Mempengarihunya,* (Jakarta: Rajawali Press, 1994), hal. 10
[30] Ngalim Purwanto, *Psikologi Pendidikan,* (Bandung: Remaja Rosdakarya, 2004), hal. 84

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. Guru dan murid mengatur sedemikian rupa tentangdisiplin dalam kegitan belajar mengajar
g. Ada batas waktu
h. Evaluasi harus dilakukan guru untuk mengetahui tercapai tidaknya tujuan pengajaran yang telah ditetapkan[31]

Pendidik adalah salah satu faktor dalam proses pendidikan, pendidik atau guru inilah yang bertanggung jawab dalam transfer *knowledge* yang telah ditetapkan oleh lembaga pendidikan untuk dimiliki oleh para terdidik. Keberhasilan aktivitas pendidik banyak bergantung pada keberhasilan para pendidiknya dalam mengemban misi dalam kependidikannya. [32]

Berkaitan dengan guru sebagai pendidik selain menyampaiakn pelajaran guru juga perlu kiranya memahami pertumbuhan siswa dan perkembangan secara komprehensif. Pemahaman ini akan memudahkan guru untuk menilai kebutuhan siswa dan merencanakan tujuan, bahan, prosedur belajar mengajardengan tepat. Proses memahami pertumbuhan dan perkembangan siswa guru dapat mencari bahan-bahan bersumber fisiologi, psikologi,sosiologi kemudian mengintegrasikan semua pendapat-pendapat yang terdapat di dalamnya. [33]

Pengertian di atas dapat disimpulkan bahwa pembelajaran pada dasarnya adalah interaksi atau hubungan timbal balik antara guru dengan peserta didik dengan situasi pendidikan.

[31] Ibid, hal. 31
[32] Abu Tauhid, *Beberapa Aspek Pendidikan Islam,* (Yogyakarta: Sekertariat Ketua Jurusan Fakultas Tarbiyah UIN Sunan Kalijaga, 2009), hal. 39
[33] Sardimanam, *Interaksi dan Motivasi Belajar Mengajar,* (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2006), hal. 73

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

Terdapat beberapa tahap dalam upaya suatu sekolah untuk mengimplementasikan manajemen mutu internal ISO 9001: 2008 dalam proses pembelajaran di sekolah. Secara umum tahap-tahap tersebut jika dikelompokkan akan meliputi tahap kajian awal, tahap perencanaan dan pengembangan sistem,

a. Kajian awal

   Upaya sekolah untuk dapat mengimplementasikan manajemen mutu internal ISO 9001: 2008 dimulai dari kegiatan diagnostic terhadap sistem sekolah yang telah ada dan telah digunakan selama ini. Diagnostic sistem tersebut selain digunakan untuk mengetahui efektifitas dan efisiensi dari suatu sistem yang ada, juga digunakan untuk mengetahui kesesuaian sistem yang ada dengan persyaratan ISO 9001: 2008

b. Tahapan perencanaan dan pengembangan sistem

   Upaya awal untuk merancang dan mengembangkan sistem sekolah diawali dengan mengembangkan visi, misi dan kebijakan mutu. Pengembangan visi, misi utamanya untuk mensingkronkan antara visi dan misi sekolah dan memberikan indikator keberhasilan pencapaian visi, misi sekolah.

c. Penerapan sistem

   Penerapan sistem pada intinya adalah mengimplementasikan berbagai rancangan sistem yang telah dituangkan dalam berbagai dokumen mutu. Untuk itu, sebelum mengimplementasikan pada proses pembelajaran yang sudah dirancang sebelumnya maka proses sosialisasi harus sudah dilakukan. Dengan demikian seluruh peserta didik bisa memahami proses pembelajaran yang berkaitan dengan ISO 9001: 2008.[34]

[34] Sudaman, damin, *Inovasi Pendidikan dalam Upaya Peningkatan Profesionalisme Tenaga Kependidikan,* (Bandung: Pustaka Setia, 2002), 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

Pembelajaran adalah suatu sistem artinya suatu keseluruhan yang terdiri dari beberapa komponen-komponen yang berinteraksi antara satu dengan yang lainnya dan dengan keterkaitan antara satu dengan yang lain dapat mewujudkan tujuan pembelajaran yang telah ditetapkan sebelumnya. Adapun komponen-komponen tersebut meliputi:

a) Tujuan pendidikan dan pengajaran
b) Peserta didik atau siswa
c) Tenaga kependidikan khusunya guru
d) Perencanaan pengajaran sebagai suatu segmen kurikulum
e) Strategi pembelajaran
f) Media pengajaran
g) Evaluasi pengajaran [35]

Jadi dapat disimpulkan bahwa proses pembelajaran yang telah menetapkan ISO 9001:2008 di SMP SEPULUH NOPEMBER Sidoarjo telah berjalan efektif dan efisien sesuai dengan kurikulum yang berstandar ISO 9001: 2008.

[35] Arifin Zainal, *Evaluasi Pembelajaran*, (Bandung: Remaja Rosdakarya,, 2009), hal. 118

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