BAB II

KAJIAN TEORI

A. Tijauan tentang Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2008

1. Pengertian

Sistem menurut Immegart (1972:5) merupakan satu kesatuan yang utuh dengan bagiannya yang tersusun secara sistematis yang mempunyai relasi satu dengan yang lainnya.[5] Sedangkan menurut Rasyidin (1992:66) sistem merupakan suatu keseluruhan yang utuh yang hidup dan sengaja di rancang dengan komponennya yang berkaitan dengan perkiraan untuk berfungsi seara terpadu demi tercapainya tujuan-tujuan yang sebelumnya telah di tetapkan.[6]

Menurut George Terry, manajemen adalah suatu proses khusus yang terdiri dari perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan dan pengawasan yang di lakukanuntuk menentukan serta mencapai sasaran yang telah di tentukan melalui pemanfaatan sumber daya manusia dan lainnya.[7]

Mutu bukanlah konsep yang mudah di definisikan, terutama dalam bidang jasa yang dapat dipersepsi secara beragam. Kualitas dapat di pahami

[5] Syaiful Sagala. *Manajemen Strategik dalam Peningkatan Mutu Pendidikan*, (Bandung: Alfabeta, 2013), hal. 14
[6] Ibid, hal. 15
[7] George Terry, *Principles of Management*. Illionis. Richard Irwin. Homewood Illionis, 1964

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 perbaikan terus-menerus, kualitas dapat berarti keunggulan. Kualitas dapat berarti pemenuhan harapan pelanggan.[8]

Manajemen mutu menurut Anan Nur adalah suatu cara dalam mengelola organisasi yang bersifat komprehensif dan terintegrasi yang di arahkan dalam rangka memenuhi kebutuhan pelanggan secara konsisten dan mencapai peningkatan secara terus menerus dalam setiap aspek aktivitas organisasi.[9]

Berbeda dengan Anan Nur, Muhammad Ali mendefinisikan manajemen mutu sebagai prosedur proses untuk memperbaiki kinerja dan meningkatkan mutu kerja.[10] Muhammad Ali dalam mendefinisikan manajemen mutu lebih menekankan pada penjaminan proses agar produk yang di hasilkan dapat memenuhi standar mutu. Oleh karena itu, pengendalian mutu harus di lakukan sejak awal perencanaan. Jika pengendalian mutu di lakukan setelah produk di hasilkan, manajemen tidak bisa mengindari terjasinya produk yang tidak sesuai dengan standar yang di harapkan.

Dengan demikian, manajemen mutu tidak hanya menghendaki agar produk yang di hasilkan memenuhi standar mutu, tetapi lebih

---

[8] Carlos Naronha, *The Theory of Culture-spesific Total Quality Management: Quality Managementin Chinese Regiona*, (New York: Palgrave, 2002), hal, 13

[9]Anan Nur, http://www.slideshare.net/anannur/manajemen-mutu-dalam-pendidikan

[10] Mohammad Ali, Penjamina Mutu Pendidikan. Dalam Mohammad Ali, Ibrahim, R., Sukmadinata, N., S., Sudjana, D., dan Rasjidin w. (penyunting), *Ilmu dan Aplikasi Pendidikan*. Jilid II., (Bandung: Pedagogiana Press, 2007) hal 344

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

menekankan pada proses produksi dengan prosedur yang baik sehingga menghasilkan produk yang baik pula. Praktik penyelenggaraan pendidikan dapat di kiyaskan dengan proses produksi dalam sebuah perusahaaan (industri). Hanya saja, produk yang di hasilkan lembaga pendidikan dalam bentuk jasa.

Karena produk yang di hasilkan dalam dunia penididikan berbentuk layanan atau jasa. Ukuran mutu lembaga pendidikan yakni sejauh mana kepuasan pelanggan terhadap mutu layanan yang di berikan lembaga pendidikan terhadap pelanggan. Sebagai industri saja, mutu lembaga pendidikan tidak hanya di lihat dari mutu lulusannya, tetapi juga pelayanan yang di berikan pengelola, pendidik, serta seluruh karyawan kepada pelanggan ssuai dengan standar mutu tertentu.[11]

Mewujudkan mutu penididikan dan memberikan pelayanan yang memuaskan pelanggan tidaklah semudah membalikkan telapak tangan, butuh tahapan dan proses yang berkelanjutan. Lembaga pendidikan di katakan bermutu apabila mampu memberikan layanan sesuai atau bahkan melebihi harapan guru, karyawan, peserta didik, dan pihak-pihak lain yang terkait seperti orang tua, penyandang dana, pemerintah atau dunia kerja sebagai pengguna lulusan. Untuk memberikan jaminan terhadap mutu,

[11] E. Mulyasa, *Menjadi Kepala Sekolah Profesional*. (Bandung: PT Remaja Rosdakarya, 2005) cet ke-5 hal 226

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

lembaga pendidikan harus mengetahui dengan pasti apa yang di butuhkan oleh pelanggannya. Lembaga pendidikan hendaknya selalu berupaya mensinergikan berbagai komponen untuk melaksanakan manajemen mutu pendidikan yang di kelolahnya agar dapat menjalankan tugas dan fungsi pendidikan.

Salah satunya yakni dengan menggunakan sistem manajemen mutu. Sistem manajemen mutu dapat di artikan sebagai serangkaian kegiatan manajemen kualitas dari fungsi manajemen secara keseluruhan yang menentukan kebijakan kualitas, tujuan, tanggung jawab, serta mengimplementasikannya melalui alat-alat manajemen kualitas, seperti perencanaan kualitas, pengendalian kualitas, penjaminan kualitas, dan peningkatan kualitas.

Sedangkan ISO adalah sebuah kata yang berasal dari bahasa Yunani yang berarti "sama",[12] hal ini memiliki analogi yang sama dengan beberapa istilah yaitu "*isoterm*" yang berarti suhu yang sama, "*isobar*" yang berarti tekanan yang sama. Alasan di pakainya kata ISO adalah agar mempermudah dalam penggunaan dan mudah di teliti. Jika yang di gunakan adalah singkatan tentunya setiap negara akan berbeda singkatannya. Jadi

[12] Rudi Suardi, *Sistem Manajemen Mutu ISO 9000:2000, Penerapannya Untuk Mencapai TQM*, (Jakarta: PPM, 2003), hal 21

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

bisa di ambil pengertian bahwa ISO hanyalah sebuah kata yang di jadikan standar cara untuk mempermudah dalam penggunaan dan pemahaman.

ISO merupakan anonim dari *International Organization for Standardization* yaitu badan standardisasi internasional yang menangani masalah standardisasi untuk barang dan jasa. Badan ini merupakan federasi badan-badan standardisasi dari seluruh dunia yang berkedudukan di Geneva, Swiss. Keanggotaan Indonesia dalam ISO diwakili oleh Dewan Standardisasi Nasional (DSN). Badan ISO memiliki Komite Teknik (*Technical Committee*) yang bertanggungjawab terhadap pengembangan SMM ISO 9000. Komite ini telah menerbitkan revisi ISO 9000 versi tahun 2000. Lebih dari 150 negara telah mengadopsi sistem ini di negaranya masing-masing dan lebih dari 150.000 organisasi atau Badan Usaha telah berhasil menerapkan dan melaksanakan ISO 9001 (Dale dan Bunney, 1999). Dengan demikian Badan Usaha yang telah memiliki sertifikat SNI 19-9001:2001 ISO 9001:2000 dan ISO 9001:2008 berarti Badan Usaha tersebut sudah mempunyai kapasitas dan potensi untuk bersaing secara internasional.

ISO 9000 merupakan suatu standar yang diakui secara internasional untuk Sistem Manajemen Mutu (SMM) atau *Quality Management System* (QMS). Seri standar tersebut digunakan untuk mendokumentasikan dan menerapkan sistem penjaminan mutu. Manfaat

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 9000 adalah untuk memperagakan kemampuan organisasi yang taat asas dalam memberikan produk atau jasa yang memenuhi permintaan pelanggan dan peraturan yang berlaku. Tujuan ISO 9000 adalah untuk meningkatkan kepuasan pelanggan dengan memenuhi permintaannya.

Sistem jaminan ISO 9001 memiliki beberapa karakteristik (Mulyono, 2008), antara lain: (1) Seluruh fungsi dan bagian dalam organisasi tersebut memiliki tanggungjawab yang sama dalam menjalankan sistem mutu sesuai standar yang telah ditentukan dan dilakukan dalam seluruh aktivitas kerja hariannya; (2) Meningkatkan kemampuan kerja dan kesadaran mengenai mutu Pemberian pendidikan dan pelatihan menjadi faktor penting dalam menciptakan dan memelihara lingkungan untuk usaha perbaiakan mutu; dan (3) Adanya suatu kejelasan bagi karyawan tentang uraian tugas, tanggungjawab, wewenang, dan lingkup pekerjaannya terhadap jasa yang dihasilkan.

Manfaat yang diperoleh dari SMK yang telah menerapkan sistem manajemen mutu ISO 9001:2008 secara baik dan benar yaitu: (1) mempunyai perencanaan sekolah yang bermutu baik; (2) mempunyai pengendalian program sekolah yang bermutu baik; (3) mempunyai jaminan mutu atas program-program sekolah yang dikerjakannya; (4) dapat meningkatkan mutu kinerja organisasi sekolah yang dikelolanya; (5) mempunyai standar kerja yang jelas bagi tenaga kependidikan (guru dan

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

karyawan) maupun manajemen sekolah; (6) dapat meningkatkan kepercayaan masyarakat dan pengguna lulusannya atas mutu pelayanan dan pendidikan di sekolah; dan (7) dapat memperluas lingkup pasar kerja yang dikelolanya.

2. Sejarah

Sejarah tentang sisitem penjaminan mutu ISO berawal dari kondisi perang dunia ke II yang mendapatkan bahan peledak dengan standar mutu yang bagus. Dari sinilah kemudian bagian pengadaan barang militer Inggris mengembangkan serangkaian standar yang secara umum dapat menunjukkan kemampuan suatu perusahaan dalam menyediakan produk bermutu tinggi.[13]

Pada akhir tahun 1960-an di buat standar sistem mutu AQAP *(Allied Quality Assurance Publicators)* yang di kembangkan dari standar-standar sebelumnya. Pada awal 1970-an, Inggris mengembangkan lebih lanjut seri AQAP dan di sebut *"DEFSTAN 05 series"* oleh *United Kingdom Ministry of Defence*. Pada saat yang bersamaan angkatan bersenjata Amerika Serikat mengembangkan MIL STD 9858A. Di sisi lain perusahaan-perusahaan yang tidak bertransaksi dengan militer kemudian mengembangkan BS 5157 yang kemudian di kembangkan BS 5750 bagian 1, 2 dan 3 pada tahun 1979. Pada tahun ini pula pemeriksaan pihak ke tiga yang merupakan ISO 9000

[13] Sugeng Listyo Prabowo, *Implementasi Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2008 di Perguruan Tinggi (Guidelines IWA-2)*. (Malang: UIN Malang Press, 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

mulai di kembangkan. Selain itu, pada tahun ini komisi ISO Inggris yaitu British Standard Institute (BSI) menyerahan proposal untuk pembentukan komisi teknik baru dengan nomor ISO/TC 176. Sebagai hasil dari ISO/TC 176 yang telah melakukan sosialisasi ke seluruh dunia dalam tahun 1987 seri standar ISO 9000 di publikasikan.

Sejak di terbitkan 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 *Management Representative* (MR). pada ISO versi tahun 1987 MR boleh di pegang dari luar organisasi, tetapi untuk tahun 1994 MR harus orang dalam organisasi. Penambahan yang lain adalah berkaitan dengan kata-kata yang membuat rancu standar, penambahan klausul yang di persyaratkan pada ISO 9002 dan ISO 9003, penyeragaman penomoran pada ISO 9001, ISO 9002, ISO 9003 dan penambahan beberapa definisi serta perluasan persyaratan beberapa klausul.

Sistem Manajemen Mutu merupakan salah satu proses yang masih menjadi bagian dari MMT. Proses pengembangan secara terus menerus dalam MMT akan berhasil jika terdapat proses yang komprehensif untuk melakukan pengujian, pencermatan, analisis dan pelaporan terhadap kegiatan yang berkaitan dengan proses dalam upaya untuk merealisasikan produk. Shoki, dkk mengatakan bahwa ISO 9000 dapat di integrasikan

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

dengan MMT untuk pengembangan menyeluruh sistem mutu yang mana pengembangan mutu dapat di capai dengan mendasarkan pengujian proses-proses organisasi yang berkaitan dengan definisi proses pengembangan proses dan desain proses.

ISO 9001:2000 merupakan ISO versi baru yang di luncurkan pada bulan Oktober 2000. Bagi semua Organisasi yang telah memperoleh sertifikat ISO, maka memiliki kewajiban untuk melakukan modifikasi sesuai dengan persyaratan baru yang di terapkan dalam ISO 9001:2000, walaupun tidak terdapat perbedaan yang sangan bertolak belakang, ISO tentang sistem mutu merupakan sistem ISO dengan seri ISO 9000 yang mulai di keluarkan pada tahun 1987. ISO 9000 terdapat berbagai varian yaitu ISO 9000, ISO 9001, ISO 9002, ISO 9003, dan ISO 9004

ISO 9000 menguraikan filosofi umum dari standar sistem mutu, karakteristik, jenis-jenis, dan dimana serta kapan standar ini tepat di gunakan, serta mendiskripsikan unsur-unsur yang harus di masukkan dalam model penjaminan mutu ini. ISO 9001 memuat sistem mutu untuk desain/ pengembangan, produksi, instalasi dan pelayanan, ISO 9002 untuk produksi dan instalasi, ISO 9003 untuk inspeksi dan pengujian akhir, dan ISO 9004 merupakan panduan manajemen mutu dan elemen sistem mutu.

Perubahan untuk versi ISO 1994 dengan versi 2000 adalah penggabungan ISO 9001, ISO 9002, dan ISO 9003 menjadi ISO 9001 saja.

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

Perubahan lain adalah struktur yang mendasarkan pola *Plan-Do-Chek-Action* (PDAC), pendekatan proses, penekanan paada pelanggan, dan peningkatan berkesinambungan *(continual impovement)*, dan penekanan pada peranan dan tanggung jawab manajemen puncak terhadap sistem manajemen mutu.[14] Pada tahun 2000, ISO yang berkaitan dengan Sistem Manajemen Muu (SMM) tersebut kemudian di beri nama dengan ISO 9001:2000.

Pada bulan Mei 2008 ISO 9001:2000 di perbaruhi menjadi ISO 9001:2008. Perubahan yang dilakukan dari versi 2000 ke versi 2008 memang tidak sedrastis etika dilakukannya perubahan dari versi 1994 ke versi 2000. Namun demikian, tetap terdapat banyak hal penting dalam perubahan versi tersebut, utamanya berkaitan dengan penyesuaian terhadap teknologi informasi dan penggunaan tenaga kerja luar. Organisasi yang telah memperolah SMM ISO 9001:2008 harus melakukan *update* pada versi 2008 ini selambat-lambatnya pada bulan November 2010.

Dengan semakin luasnya berbagai hal yang berkaitan dengan wilayah yang harus di standarisasi, maka semakin banyak pula jenis-jenis standar baru yang ada dan diimplementasikan pada berbagai negara. Standar-

[14] Vincent Gazperz. *Penerapan Total Quality Management in Education (TQME) pada Perguran Tinggi di Indonesia.* (jurnal Pendidikan dan Kebudayaan. 29 (7): 145-155

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

standar ISO yang berkaitan dengan berbagai bidang tersebut beberapanya terdapat pada tabel.[15]

No	Jenis Standar ISO	Nama Standar
1	ISO 9001	*Quality Management System*
2	ISO 14000	*Environmantal Management System*
3	ISO 22000	*Food Safety Management System*
4	ISO 27001	*Information Security Management System*
5	OHSAS 18001	*Occupational Health and Safety Management System*
6	SA 8000	*Sosial Accountability Management System*
7	ISO/TS 16949	*Quality Management System – Particular to Automotive Industri*

Dalam kaitan dengan SMM ISO 9001 sendiri, karena banyaknya jenis bidang usaha yang ada di dunia dan ISO 9001 merupakanj enis standar yang

[15] Sugeng Listyo Prabowo, *Implementasi Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2008 di Perguruan Tinggi (Guidelines IWA-2).* (Malang: UIN Malang Press, 2009) hal 48

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

bersifat generik, maka di perlukan berbagai jenis *guidelines* (pedoman). Pedoman-pedoman tersebut berlaku spesifik untuk bidang-bidang tertentu, *guidelines* yang tersedia tersebut misalnya: IWA-1 untuk petunjuk implementasi SMM di institusi rumah sakit, IWA-2 untuk petunjuk implementasi SMM di lembaga penididikan, IWA-4 untuk petunjuk implementasi SMM di lembaga pemerintahan. IWA merupakan singkatan dari *International Workshop Agreement*. Dengan demikian pedoman-pedoman tersebut merupakan hasil kesepakatan bersama dari suatu forum yang kemudian di akui oleh lembaga ISO sebagai suatu guidelines dari ISO untuk bidang tertentu.

IWA-2 merupakan pedoman yang akan di review 3 tahunan. IWA-2 di sepakati pertama kali pada bulan Oktober 2002 di Acapulco, Mexico dengan penyelenggara *Mexican General Bureau of Standards* (DGN). Kemudian pada November 2006 standar pedoman tersebut di perbaruhi pada worshop yang di selenggarakan di Busan, Korea Selatan dengan penyelenggara *Korean Agency for Technology and Standards*.

3. Prinsip

Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2008 memiliki 8 prinsip dalam pelaksanaannya, prinsip tersebut antara lain:[16]

[16] Sugeng Listyo Prabowo, *Implementasi Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2008 di Perguruan Tinggi (Guidelines IWA-2)*. (Malang: UIN Malang Press, 2009) hal 57

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

1. Fokus pelanggan

Pelanggan utama dari sekolah adalah siswa dan orang tuanya. Sekolah sangat tergantung pada pelanggannya, oleh karena itu sekolah harus memahami harapan dan kebutuhan pelanggannya.

2. Kepemimpinan

Manajemen puncak yaitu Kepala Sekolah harus menetapkan suatu kebijakan mutu dan sasaran mutu sekolah untuk memberi arahan dan target sekolah. Hal ini dilakukan dengan melibatkan seluruh pegawai sekolah demi mencapai sasaran mutu sekolahnya.

3. Keterlibatan seluruh SDM

Kepala Sekolah harus mampu melibatkan semua karyawan untuk meningkatkan kepeduliannya terhadap pencapaian mutu dan kepuasan pelanggan serta menciptakan lingkungan kerja yang kondusif dan mampu memenuhi harapan pelanggannya.

4. Pendekatan proses

Kepala Sekolah harus mampu menciptakan kondisi bahwa yang ingin dicapai akan lebih efisien jika aktivitas dan sumber daya yang terkait diatur sebagai sebuah proses. Pendekatan proses harus dipusatkan pada pengendalian masukan ke dalam proses dan pencegahan ketidaksesuaian dalam pekerjaan.

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 pada manajemen

Sekolah harus merencanakan cara untuk memenuhi harapan pelanggannya, baik dalam kegiatan akademik maupun non akademik, mulai dari penerimaan sebagai siswa baru hingga lulus dan diserahterimakan kepada orangtuanya. Hal ini sebagai sebuah sistem yang berperan untuk mencapai sasaran yang efektif dan efisien bagi sekolah.

6. Perbaikan berkesinambungan

Kepala Sekolah dan karyawan sekolah harus belajar dari kesalahan dan permasalahan serta terus menerus meningkatkan sistem yang telah dibangun di sekolah. Peningkatan untuk perbaikan yang berkesinambungan ini merupakan bagian sasaran utama sekolah.

7. Pendekatan fakta untuk membuat keputusan

Sekolah harus mampu membangun basis data sekolahnya sehingga setiap keputusan yang efektif harus berdasarkan analisis data dan informasi.

8. Hubungan pemasok yang saling menguntungkan

Sekolah harus mampu membangun lingkungan yang saling menguntungkan sehingga dapat menghasilkan keuntungan bagi semua

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

pihak. Hubungan dimulai dengan komunikasi yang jelas dan dibangun berdasarkan konsistensi tujuan dan kepercayaan.

4. Syarat Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2008

Dalam mengadopsi Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2008 memiliki beberapa syarat/ klausul yang harus di jelaskan dalam berbagai dokumen Sistem Manajemen Mutu di Lembaga Pendidikan.[17] Jika di cermati lebih jauh, klausul-klausul tersebut merupakan penjabaran lebih detail dan lebih mengikat dari 8 prinsip Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2008.

Klausul tersebut antara lain:

1. Ruang lingkup
2. Referensi normatif
3. Terminologi dan definisi
4. Sistem Manajemen Mutu

   4.1 Persyaratan Umum

   4.2 Persyaratan Dokumentasi

   4.2.1 Umum

   4.2.2 Manual Mutu

   4.2.3 Pengendalian Dokumen

   4.2.4 Pengendalian Rekaman

[17] Sugeng Listyo Prabowo, *Implementasi Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2008 di Perguruan Tinggi (Guidelines IWA-2)*. (Malang: UIN Malang Press, 2009) hal 81

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. Tanggung Jawab Manajemen

5.1 Komitmen Manajemen

5.2 Fokus Pelanggan

5.3 Kebijakan Mutu

5.4 Perencanaan

5.4.1 Tujuan Mutu

5.4.2 Perencanaan Sistem Manajemen Mutu

5.5 Tanggung Jawab, Wewenang dan Komunikasi

5.5.1 Management Representative

5.5.2 Komunikasi Internal

5.6 Tinjauan Manajemen

5.6.1 Umum

5.6.2 Tinjauan Input

5.6.3 Tinjauan Output

6. Manajemen Sumber Daya

6.1 Ketersediaan Sumber Daya

6.2 Sumber Daya Manusia

6.2.1 Umum

6.2.2 Kompetensi, Kepedulian dan Pelatihan

6.3 Infrastruktur

6.4 Lingkungan Kerja

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

7. Realisasi Produk

7.1 Perencanaan Realisasi Produk

7.2 Proses yang Berhubungan dengan Pelanggan

7.2.1 Menentukan Persyaratan Berhubungan dengan Produk

7.2.2 Tinjauan Persyaratan yang Berhubungan dengan Produk

7.2.3 Komunikasi Pelanggan

7.3 Desain dan Pengembangan

7.3.1 Perencanaan Desain dan Pengembangan

7.3.2 Masukan untuk Desain dan Pengembangan

7.3.3 Keluaran Desain dan Pengembangan

7.3.4 Tinjauan Desain dan Pengembangan

7.3.5 Verivikasi Desain dan Pengembangan

7.3.6 Validasi Desain dan Pengembangan

7.3.7 Pengemdalian Perubahan Desaian dan Pengembangan

7.4 Pembelian

7.4.1 Proses Pembelian

7.4.2 Informasi Pembelian

7.4.3 Verivikasi Produk yang di Beli

7.5 Produksi dan Penyediaan Pelayanan

7.5.1 pengemdalian Produksi dan Penyediaan Layanan

7.5.2 validasi Proses Produksi dan Penyediaan Layanan

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

7.5.3 identifikasi dan mampu Telusur

7.5.4 Properti Pelanggan

7.5.5 Pemeliharaan Produk

7.6 Pengendalian Pemantauan dan Pengukuran Alat

8. Pengukuran, Analisis dan Pengembangan

8.1 Umum

8.2 Pemantauan dan Pengukuran

8.2.1 Kepuasan Pelanggan

8.2.2 Audit Internal

8.2.3 Pemantauan dan Pengukuran Proses

8.2.4 Pemantauan dan Pengukuran Produk

8.3 Pengendalian Produk tang tidak Sesuai

8.4 Analisis Data

8.5 Peningkatan

B. Implementasi Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2008

1. Komitmen Manajemen

Komitmen pimpinan puncak terhadap peningkatan mutu pendidikan di SMK adalah hal yang paling penting untuk ditetapkan sebelum melangkah lebih jauh dalam rencana menerapkan sistem manajemen mutu di SMK. Pimpinan sekolah harus memberi bukti komitmennya pada penyusunan dan implementasi sistem manajemen mutu serta perbaikan berkesinambungan

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

dan keefektifannya dengan cara melakukan hal-hal sebagai berikut: (1) mengkomunikasikan kepada seluruh warga SMK tentang pentingnya untuk memenuhi kepuasan pelanggan sekolah; (2) menetapkan kebijakan mutu SMK dan melaksanakannya; (3) memastikan penetapan sasaran mutu SMK yang dilaksanakan secara konsisten; (4) melakukan tinjauan manajemen secara berkala; dan 5) memastikan tersedianya sumber daya di SMK. Beberapa hal yang di lakukan dalam mewujudkan komitmen organisasi antara lain:

a. Penunjukkan Wakil Manajemen Mutu

Bukti komitmen untuk menerapkan sistem manajemen mutu di SMK dibuktikan dengan menunjuk seorang wakil manajemen mutu (WMM) untuk mengelola, memantau, mengevaluasi, dan mengkoordinasikan sistem manajemen mutu di SMK. Sebaiknya WMM adalah personil yang mempunyai akses komunikasi langsung dengan kepala sekolah.

b. Pembentukan Tim ISO

Pembentukan tim ISO perlu dilakukan karena penerapanan sistem manajemen mutu di SMK adalah tanggungjawab semua pihak mulai kepala sekolah hingga level yang paling bawah dalam struktur organisasi sekolah di SMK. Tim ISO ini terdiri dari seorang Wakil Manajemen mutu

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

(WMM), seorang panel audit, seorang pusat pengendali dokumen, dan personil wakil dari tiap-tiap bagian dalam organisasi sekolah.

c. Struktur Organisasi

Struktur organisasi SMK diperlukan sebagai pedoman untuk melakukan pembagian tugas, kewajiban, dan wewenang dalam menjalankan program dan kegiatan sekolah. Dalam struktur organisasi SMK perlu ditetapkan wewenang dan tanggungjawab masing-masing fungsi sesuai pembagian yang jelas dan tidak terjadi penugasan yang tumpangtindih antara satu fungsi dengan fungsi yang lain.

d. Membangun Sistem Manajemen Mutu

Dalam membangun sistem manajemen mutu di SMK perlu dilakukan beberapa langkah kegiatan yaitu: (1) Pelatihan sistem manajemen mutu ISO 9001:2008 bagi seluruh staf pimpinan, guru dan karyawan sekolah, termasuk dewan sekolah. Pelatihan ini bertujuan untuk memberikan kesadaran mutu dan pemahaman persyaratan mutu serta pemahaman tentang sistem manajemen mutu ISO 9001:2008; (2) Tim ISO dibantu oleh masing-masing personil ini dari bagian/fungsi organisasi SMK menyusun dokumen sistem manajemen mutu. Dokumen adalah dasar penerapan sistem manajemen mutu yang harus tertulis dengan jelas dan mudah dimengerti; (3) SMK perlu melakukan sosialisasi dokumen sistem manajemen mutu ke seluruh warga sekolah; (4) Dokumen sistem

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 yang sah dan telah disosialisasikan dapat diterapkan oleh seluruh personil yang terlibat secara konsisten dan benar. Hal ini diatur dalam prosedur pengendali dokumen; dan (5) SMK yang telah menetapkan prosedur pengendali rekaman harus dapat memelihara semua rekaman yang terkait dengan sistem manajemen mutu sekolah. Prosedur pengendali rekaman berisi tentang identifikasi, penyimpanan, perlindungan, masa simpan dan penghancuran rekaman;

e. Tinjauan Manajemen

SMK harus melakukan tinjauan manajemen untuk memastikan pelaksanaan sistem manajemen mutu berjalan dengan efektif. Hal-hal yang menjadi masukan dalam pelaksanaan tinjauan manajemen antara lain: hasil audit, feedback dari pelanggan, kinerja dari proses dan jasa, tindakan koreksi dan pencegahan, rekomendasi untuk perbaikan.

f. Sertifikasi ISO 9001:2008

SMK yang ingin mendapatkan sertifikasi ISO 9001:2008 harus melakukan langkah-langkah sebagai berikut: (1) memilih lembaga sertifikasi yang mempunyai wewenang pemberian akreditasi dan sertifikasi secara internasional; dan (2) menyusun program dan mengatur jadwal dalam proses sertifikasi sesuai kemampuan sekolah.

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

Sistem manajemen mutu berstandar ISO 9001:2008 ini tidak memberikan penilaian atas mutu produk. Dalam pendidikan di SMK, produknya berupa mutu lulusan yang dihasilkan dari sekolah tersebut. Namun demikian penghargaan diberikan pada sistem manajemen mutu suatu organisasi sekolah atau standar atas manajemen mutu organisasi sekolah. Standar ISO 9001:2008 memberikan pedoman dan persyaratan apa yang harus dilakukan oleh suatu organisasi sekolah.

2. Penerapan SMM ISO 9001:2008

Dalam penerapannya Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2008 memiliki tahapan-tahapan. Tahapan tersebut yaitu: tahap kajian awal, tahap perancangan dan pengembangan sistem, penerapan sistem, audit internal dan proses sertifikasi.[18] Namun, untuk pemaparan audit mutu dan proses sertifikasi memiliki pokok pembahasan tersendiri yang lebih mendetail.

a. Tahap kajian awal

Upaya suatu lembaga pendidikan untuk dapat mengimplementasikan SMM ISO 9001:2008 di mulai dari kegiatan diagnostik terhadap sistem yang telah ada dan telah di gunakan. Diagnosti sistem tersebut di gunakan untuk mengetahui efektifitas dan efisiensi dari suatu sistem yang ada, juga di gunakan untuk mengetahui

[18] Sugeng Listyo Prabowo, *Implementasi Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2008 di Perguruan Tinggi (Guidelines IWA-2).* (Malang: UIN Malang Press, 2009) hal 257

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

kesesuaian sistem yang ada dengan persyaratan ISO 9001:2008, setelah proses diagnostik kemudian hasil kegiatan diagnostik di laporkan.

Sebagaimana di ketahui bahwa SMM ISO 9001:2008 mempersyaratkan kepada organisasi yang mengimplementasikannya untuk memiliki beberapa dokumen penting, dokumen tersebut terdiri dari:[19] dokumen yang berkaitan dengan apa yang ingin di capai organisasi dan dokumen yang berkaitan dengan bagaimana organisasi mencapai tujuan yang di rencanakan.

Pekerjaan dokumentasi juga harus mengikuti berbagagi ketentuan dalam proses pembuatan dokumen sebagaimana di di persyaratka pada ISO 9001:2008. Itulah sebabnya, sebelum di laksanakan proses pembuatan dokumen, maka harus di selenggarakan pelatihan terlebih dahulu terhadap personal-personal yang akan membuat/ menyusun dokumen tersebut.

Pelatihan untuk pengembangan dokumen ini meliputi materi-materi: 1) sistem penjaminan mut pendidikan, 2) ISO 9001:2008, 3) delapan prinsip manajemen mutu, 4) interprestasi persyaratan ISO 9001:2008 klausul 4, 5) interprestasi persyaratan ISO 9001:2008 klausul 5, 6) interprestasi persyaratan ISO 9001:2008 klausul 6, 7) interprestasi persyaratan ISO 9001:2008 klausul 7, 8) interprestasi

[19] Sugeng Listyo Prabowo, *Implementasi Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2008 di Perguruan Tinggi (Guidelines IWA-2).* (Malang: UIN Malang Press, 2009) hal 261

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 ISO 9001:2008 klausul 8, 9) perbandingan serta sinergi SPMP & ISO 9001:2008.

b. Perancangan dan pengembangan sistem

Upaya awal untuk merancang dan mengembangkan sistem lembaga pendidikan di awali dengan mengembangkan visi, misi dan kebijakan mutu.[20] Pengembangan visi, misi utamanya untuk mensinkronkan antara visi dan misi lembaga pendidikan, dan memberikan indikator keberhasilan pencapaian visi lembaga pendidikan. Demi tercapainya visi tersebut, perlu adanya dorongan. Dorongan tersebut yakni kebijakan mutu.

Dari kebijakan mutu tersebut akan terlihat kemana arah kebijakan tersebut di tetapkan. Yakni untuk memprioritaskan peningkatan kompetensi dan kualifikasi SDM, baik itu guru, staf, karyawan.

c. Penerapan sistem

Penerapan sistem pada intinya adalah mengimplementasikan berbagai rancangan sistem yang telah di tuangkan dalam berbagai dokumen mutu. Untuk itu, sebelum di implementasikan keseluruhan sistem yang sudah di rancang tersebut maka proses sosialisasi harus sudah di lakukan. Dengan demikian seluruh SDM yang ada di lembaga

[20] Sugeng Listyo Prabowo, *Implementasi Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2008 di Perguruan Tinggi (Guidelines IWA-2)*. (Malang: UIN Malang Press, 2009) hal 263

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

telah memahami apa yang harus di lakukan berkaitan dengan upaya pencapaian mutu.

Sosialisasi tentang penerapan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2008 dapat dilakukan dengan berbagai macam cara, diantaranya: pelatihan, workshop atau seminar. Keseluruhan proses tersebut dapat di gambarkan sebagai berikut:

3. Audit mutu

ISO 9000 medefinisikan audit sebagai proses yang sistematis, independen, dan terdokumentasi untuk mendapatkan bukti audit dan mengevaluasi secara objektif agar bisa menentukan tingkat kriteria audit yang harus di penuhi atau dengan kata lainmelakukan pengecekan pada sistem manajemen yang sedanga beroperasi secara efektif sesuai dengan kriteria sistem.[21]

Audit mutu internal merupakan salah satu persyaratan yang harus dipenuhi oleh sekolah untuk meninjau kesesuaian dan efektivitas penerapan sistem manajemen mutu. Proses audit mutu internal berfungsi sebagai alat manajemen untuk penilaian mandiri dari proses atau kegiatan manapun yang ditunjuk dalam sistem manajemen mutu. Dalam melakukan audit mutu internal sistem manajemen mutu perlu dilakukan antara lain: (1) Pelatihan audit mutu internal yang bertujuan untuk dapat

[21] Sugeng Listyo Prabowo, *Implementasi Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2008 di Perguruan Tinggi (Guidelines IWA-2)*. (Malang: UIN Malang Press, 2009) hal 286

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

memberikan pemahaman yang jelas tentang audit mutu internal yang sesuai dengan SMM ISO 9001:2008; (2) Pelaksanaan audit mutu internal dilakukan berdasarkan jadwal dan rencana audit yang dibuat sebelumnya; dan (3) Tindakan koreksi audit internal untuk mengkaji hasil pelaksanaan audit mutu internal. Tujuannya untuk melakukan perencanaan tindakan perbaikan terhadap hasil temuan audit dan menentukan tindakan perbaikannya.

4. Pengukuran Kepuasan Stakeholder

Stakeholder adalah bagian dari masyarakat (society) yang memiliki keterikatan baik pada level yang rendah (ketertarikan) atau sampai pada level yang tinggi (kepemilikian).[22] Stakeholder dapat berupa individu maupun kelompok yang berpengaruh atau di pengaruhi oleh kegiatan, keputusan, kebijakan, praktik, atau tujuan organisasi.[23]

Mutu bukanlah konsep yang mudah di definisikan, terutama dalam bidang jas yang dapat di persepsi secara beragam. Kualitas dapat dipahami sebagai perbaikan terus menerus, kualitas juga dapat berarti keunggulan. Kualitas bisa berarti pemenuhan harapan pelanggan.[24]

---

[22] Carrol, A. B., & Buchholtz, A. K. Business and Society: Ethics and Stakeholder Manaement, (Mason, Ohio: South-Western College Pub, 2005)
[23] Ibid,
[24] Carlos Naronha, *The Theory of Culture-specific Total Quality Management in Chinese Regions*, (New York: Palgrave, 2002), hal.13

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

Selain itu, kepuasan (satisfaction) dapat di definisikan sebagaiperasaan senang atau kecewa yang di miliki seseorang berdasarkan pembandingannya atas persepsi sebuah produk yang dalam hubungannya dengan harapan ia memiliki.[25] Tidak sesederhana itu, kepuasan dapat di pandang dari dua sudut pandang yaitu kepuasan sebagai hasil aktifitas atau pengalaman dan kepuasan sebagai proses.[26]

Pengukuran terhadap stakeholder di sesuaikan dengansiapa saja bagian dari stake holder tersebut. Di lembaga pendidikan pada umumnya stakeholder berupa: Kementrian Pendidikan Nasional (Dinas Pendidikan setempat), komite sekolah, wali murid, guru, kepala sekolah, karyawan, pemilik yayasan dan atau masyarakat luas.

C. Tinjauan tentang Manajemen Pendidikan Islam

Menurut bahasa manajemen berasal dari kata *manage (to manage)* yang berarti mengurus, mengatur, melaksanakan, mengelola.[27] Menurut George Terry, manajemen adalah suatu proses khusus yang terdiri dari perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan dan pengawasan yang di lakukan untuk menentukan serta mencapai sasaran yang telah di tentukan melalui pemanfaatan sumber daya manusia dan lainnya.[28]

---

[25] Berry, L. L., Parasuraman, A., & Zeithaml, V. A. 1994. Improving Service Quality in America: Lesson Learned. *Academi of Management Executive* 7 (2)
[26] Parker, C. & Mathews, B. P. 2001. Customer Satisfaction: contrasting Academic and Customer Interpretations. *Marketing Intelligence & Planning*, 19 (1), 38-44
[27] Uhar Suharsaputra, *Administrasi Pendidikan*, (Bandung: PT Refika Aditama, 2010), hal. 5
[28] George Terry, *Principles of Management*. Illionis. Richard Irwin. Homewood Illionis, 1964

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 adalah proses mengoordinasikan aktivitas-aktivitas kerja sehingga dapat selesai secara efisien dan efektif dengan melalui orang lain.[29] Pemanfaatan tersebut di lakukan melalui kerjasama dengan orang lain secara efektif, efisien dan produktif untuk mencapai kebahagiaan dan kesejahteraan, baik di dunia maupun di akhirat. Para ahli juga memiliki pendapat yang berbeda terkait dengan pengertian manajemen.

Menurut George R. Terry fungsi manajemen terdiri dari empat poin, yakni: *planning, organizing, actuating* dan *controlling*.[30]

1. *Planning* (perencanaan) adalah aktivitas pengambilan keputusan tentang sasaran apa yang akan di capainya. Menentukan tindakan apa saja yang akan di gunakan dalam rangka mencapai tujuan atau sasaran tersebut dan siapa yang akan melaksanakan tugas tersebut.
2. *Organizing* (pengorganisasian) dapat di artikan sebagai kegiatan membagi tugaskepada orang yang terlibat dalam suatu organisasi. Pengorganisasian juga berfungsi untuk mengatur sistem kerjasama yang jelas tentang siapa menjalankan apa. Salah satu prinsip dalam pengorganisasian yakni pembagian tugas secara profesional dan prpoporsional. Dalam pengorganisasian juga mengatur mekanisme kerja organisasi, sehingga dengan pengaturan tersebut dapat menjamin tujuan yang di tentukan.[31]

[29] U. Saefullah,. *Manajemen Pendidikan Islam* (Bandung: CV Pustaka Setia, 2012) hal. 2
[30] Ibid. hal. 21
[31] Syaiful Sagala, *Administrasi Penididikan Kontemporer*, (Bandung: Alfabeta, 2005), hal. 49

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

3. *Actuating* adalah usaha menggerakkan anggota-anggota kelompok sedemikian rupa sehingga mereka berkeinginan dan berusaha untuk mencapai sasaran.[32]
4. *Controlling* (pengawasan) merupakan fungsi manajemen yang terakhir sebagai langkah pengendalian agar pelaksanaan dapat sesuai dengan apa yang di rencanakan serta untuk memastikan apakah tujuan organisasi tercapai, karena rencana merupakan patokan atau kriteria penting agar pengawasan dapat terlaksana dengan efektif. Pengawasan yang baik memerlukan beberapa langkah: pertama, menentukan tujuan standar kualitas pekerjaan yang diharapkan. Kedua, mengukur dan menilai kegiatan-kegiatan atas dasar tujuan dan standar yang di tetapkan. Ketiga, memutuskan dan mengadakan tindakan perbaikan.[33]

Marimba menyebutkan bahwa pendidikan ialah bimbingan atau pimpinan secara sadar oleh pendidik terhadap perkembangan jasmani dan rohani anak didik menuju terbentuknya kepribadian yang utama.[34] Dalam Pengertian yang luas Tafsir menyatakan: Pendidikan ialah pengembangan pribadi dalam semua aspeknya, dengan penjelasan bahwa pengembangan pribadi itu mencakup pendidikan oleh diri sendiri, oleh lingkungan dan

[32] Uhar Suharsaputra, *Administrasi Pendidikan*, (Bandung: PT Refika Aditama, 2010), hal. 10
[33] Ara Hidayat dan Imam Muchali, *Pengelolaan Pendidikan Konsep, Prinsip, dan Aplikasi dalam Mengelola Sekolah dan Madrasah* (Bandung: Pustaka Educa, 2010), hal 27
[34] Ahmad D. Marimba, *Pengantar Filsafat Pendidikan Islam*, (Bandung: Al-Ma'arif, 1989), hal. 19

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 oleh orang lain (guru).[35] Muhaimin (2001:37) mengatakan bahwa pendidikan adalah aktivitas atau upaya yang sadar dan terencana, di rancang untuk membantu seseorang mengembangkan pandangan hidup, dan keterampilan hidup, baik yang bersifat manual (petunjuk praktis) maupun mental dan sosial.[36]

Pendidikan Islam adalah bimbingan jasmani, rohani berdasarkan hukum-hukum agama Islam. Menuju kepada terbentuknya kepribadian utama menurut ukuran-ukuran Islam.[37] Dengan kata lain pendidikan Islam dapat di artikan sebagai kegiatan belajar yang didalamnya berlandaskan pada dasar-dasar hukum Islam.

Manajemen pendidikan merupakan rangkaian kegiatan mengatur, mengorganisasikan, menggerakkan dan mengawasi proses pembelajaran guna mencapai tujuan pendidikan. Menurut Ramayulis (2008:260) manajemen pendidikan Islam adalah proses pemanfaatan semua sumber daya yang dimiliki (umat islam, lembaga pendidikan atau lainnya), baik perangkat keras atau perangkat lunak.[38] Manajemen pendidikan Islam dapat di artikan pula sebagai kegiatan mengatur, mengorganisir, menggerakkan, dan mengawasi proses

[35] Ahmad Tafsir, *Ilmu Pendidikan Islam dalam Perspektif Islam,* (Bandung: PT Remaja Rosdakarya, 1994), hal. 26
[36] Muhaimin, *Paradigma Pendidikan Islam: Upaya Mengefektifkan Pendidikan Agama Islam di Sekolah,* (Bandung: Rosdakarya, 2001), hal. 37
[37] Nur Uhbiyati, *Ilmu Pendidikan Islam,* (Bandung: Pustaka Setia, 1997), hal. 9
[38] U. Saefullah,. *Manajemen Pendidikan Islam* (Bandung: CV Pustaka Setia, 2012) hal. 2

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 demi mencapai tujuan pendidikan Islam yakni pendidikan yang berasaskan nilai-nilai agama Islam.

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