

**IMPLEMENTASI SISTEM MANAJEMEN MUTU ISO
9001:2008 DALAM MENINGKATKAN MUTU LAYANAN
AKADEMIK DI SMK TARUNA BAKTI KERTOSONO**

SKRIPSI

**Diajukan Kepada Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan
Untuk Memenuhi Syarat Memperoleh Gelar Sarjana Pendidikan (S.Pd)**



Oleh:

LAFATANA RAHMAD FIRDAUS

NIM. 932102415

**JURUSAN PENDIDIKAN AGAMA ISLAM
FAKULTAS TARBIYAH
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) KEDIRI
TAHUN 2019**

Halaman Persetujuan

IMPLEMENTASI SISTEM MANAJEMEN MUTU ISO 9001:2008 DALAM MENINGKATKAN MUTU LAYANAN AKADEMIK DI SMK TARUNA BAKTI KERTOSONO

LAFATANA RAHMAD FIRDAUS

NIM. 9321.024.15

Disetujui Oleh:

Pembimbing I

Pembimbing II

Dr. Iskandar Tsani, M. Ag

196406011998031001

Dr. Noer Hidayah, M. Si

197701092005012002

NOTA DINAS

Kediri, 05 Juli 2019

Nomor :
Lampiran : 4 (empat) berkas
Hal : Bimbingan Skripsi

Kepada

Yth, Bapak Rektor Institut Agama Islam Negeri Kediri

Di Jl. Sunan Ampel 07 – Ngronggo Kediri

Assalamualaikum Wr.Wb.

Memenuhi permintaan Bapak Rektor untuk membimbing penyusunan skripsi mahasiswa tersebut dibawah ini:

Nama : LAFATANA RAHMAD FIRDAUS

NIM : 932102415

Judul : IMPLEMENTASI SISTEM MANAJEMEN
MUTU ISO 9001:2008 DALAM
MENINGKATKAN MUTU LAYANAN
AKADEMIK DI SMK TARUNA BAKTI
KERTOSONO

Setelah diperbaiki materi dan susunannya, kami berpendapat bahwa skripsi tersebut telah memenuhi syarat sebagai kelengkapan ujian akhir Sarjana Strata Satu (S-1).

Bersama ini kami lampirkan berkas naskah skripsinya, dengan harapan dapat segera diajukan dalam Sidang Munaqosah.

Demikian agar maklum dan atas ketersediaannya Bapak kami ucapkan terima kasih.

Wassalamualaikum Wr.Wb.

Pembimbing I

Pembimbing II

Dr. Iskandar Tsani, M. Ag

196406011998031001

Dr. Noer Hidayah, M. Si

197701092005012002

NOTA PEMBIMBING

Kediri, 25 September 2019

Nomor :
Lampiran : 4 (empat) berkas
Hal : Penyerahan Skripsi

Kepada

Yth, Bapak Rektor Institut Agama Islam Negeri Kediri

Di Jl. Sunan Ampel 07 – Ngronggo Kediri

Assalamualaikum Wr.Wb.

Memenuhi permintaan Bapak Rektor untuk membimbing penyusunan skripsi mahasiswa tersebut dibawah ini:

Nama : LAFATANA RAHMAD FIRDAUS

NIM : 932102415

Judul :IMPLEMENTASI SISTEM MANAJEMEN
MUTU ISO 9001:2008 DALAM
MENINGKATKAN MUTU LAYANAN
AKADEMIK DI SMK TARUNA BAKTI
KERTOSONO

Setelah diperbaiki materi dan susunannya, sesuai dengan petunjuk dan tuntunan yang telah diberikan dalam sidang munaqasah yang dilaksanakan pada tanggal 25 September 2019, kami dapat menerima dan menyetujui perbaikannya.

Demikian agar maklum dan atas ketersediaannya Bapak kami ucapkan terima kasih.

Wassalamualaikum Wr.Wb.

Pembimbing I

Pembimbing II

Dr. Iskandar Tsani, M. Ag

196406011998031001

Dr. Noer Hidayah, M. Si

197701092005012002

Halaman Pengesahan

IMPLEMENTASI SISTEM MANAJEMEN MUTU ISO9001:2008 DALAM
MENINGKATKAN MUTU LAYANAN AKADEMIK SISWA DI SMK
TARUNA BAKTI KERTOSONO

LAFATANA RAHMAD FIRDAUS

NIM. 932102415

Telah diajukan didepan Sidang Munaqosah Institut Agama Islam Negeri (IAIN)
Kediri Pada Tanggal 25 September 2019

Tim Penguji,

1. Penguji Utama

Moh. Zainal Fanani, M.Pd.I (.....)
NIP. 197406202011011001

2. Penguji I

Dr. Iskandar Tsani, M.Ag. (.....)
NIP. 196406011998031001

3. Penguji II

Dr. Noer Hidayah, M.Si. (.....)
NIP. 197701092005012002

Kediri, 01 Oktober 2019

Dekan Fakultas Tarbiyah

Dr. H. Ali Anwar, M.Ag

NIP.19640503 199603 1 001

ABSTRAK

RAHMAD FIRDAUS, LAFATANA, 2019. Implementasi Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2008 Dalam Meningkatkan Mutu Layanan Akademik Siswa DI SMK Taruna Bakti Kertosono, Kabupaten Nganjuk, Propinsi Jawa Timur, Skripsi, Program Studi Pendidikan Agama Islam, Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan, IAIN Kediri, Pembimbing (1) Dr.Iskandar Tsani, M.Ag dan (2) Dr.Noer Hidayah, M.Si.

Kata Kunci: Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2008, Layanan Akademik

Masalah yang menarik dalam penelitian ini adalah sistem manajemen mutu dan layanan akademik yang diterapkan SMK Taruna Bakti Kertosono terhadap pelanggan eksternal yaitu murid dengan menggunakan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2008. SMM ISO biasa diterapkan dalam perusahaan industri dan manufaktur. Sedangkan SMK Taruna Bakti Kertosono menerapkan SMM ISO dalam sebuah lembaga pendidikan. Oleh karena itu, fokus penelitian ini adalah 1) Bagaimana implementasi sistem manajemen mutu ISO 9001:2008 dalam meningkatkan mutu layanan akademik di SMK Taruna Bakti Kertosono dan 2) Apa saja faktor yang mendukung dan menghambat terlaksananya SMM ISO 9001:2008 dalam meningkatkan mutu layanan akademik SMK Taruna Bakti Kertosono.

Dalam penelitian ini penulis menggunakan metode kualitatif yang didalamnya peneliti bertindak sebagai instrument penelitian dengan menggunakan jenis penelitian studi kasus. Penelitian ini dilaksanakan di SMK Taruna Bakti Kertosono. Pengumpulan data menggunakan wawancara, observasi dan dokumentasi. Metode analisis dilakukan dengan pengolahan data, reduksi dan penyajian data, serta penarikan kesimpulan dan verifikasi.

Hasil penelitian Implementasi Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2008 dalam Meningkatkan Layanan Akademik menunjukkan bahwa 1) Penerapan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2008 pada layanan akademik di SMK Taruna Bakti Kertosono berjalan dengan baik. Hal ini terbukti dengan telah diterapkannya prinsip dari ISO, adanya Standart Mutu, Pedoman Mutu, Prosedur Kerja atau SOP, berjalannya program dan sasaran yang sudah ditetapkan, dan adanya evaluasi berkelanjutan. 2) SMK Taruna Bakti Kertosono memiliki banyak faktor yang mendukung kuatnya implementasi sistem manajemen mutu ISO 9001:2008 yaitu meliputi komitmen semua warga sekolah, sarana dan prasarana yang memadai, dan ketersediaan dana. Sedangkan kelemahan yang menghambat penerapan sistem manajemen mutu ISO 9001:2008 yaitu kurang fahamnya personel mengenai ISO

9001:2008, kurangnya pendokumentasian dan perekaman sebuah data atau dokumen.

KATA PENGANTAR

Bismillahirrahmanirrahim

Alhamdulillah penulis panjatkan kehadiran Allah SWT atas rahmat dan karunia yang dilimpahkan-Nya, sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik. Skripsi ini mengungkapkan Implementasi Sistem Manajemen Mutu ISO Dalam Meningkatkan Layanan Akademik di SMK Taruna Bakti Kertosono, Kabupaten Nganjuk, Propinsi Jawa Timur.

Penulis menyampaikan terima kasih yang sedalam-dalamnya kepada berbagai pihak yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini. Ucapan terima kasih penulis sampaikan terutama kepada terhormat:

1. Dr. Iskandar Tsani, M.Ag., dan Dr. Noer Hidayah, M.Si., selaku dosen pembimbing, yang telah memberikan bimbingan, arahan dan dorongan sehingga penyusunan skripsi ini bisa terselesaikan.
2. Rektor IAIN Kediri dan Dekan Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan beserta staf, atas segala kebijaksanaan, perhatian dan dorongan sehingga penulis selesai studi.
3. Kepala Sekolah SMK Taruna Bakti kertosono yang telah membantu kelancaran selama penelitian.
4. Teman-teman mahasiswa IAIN Kediri dan berbagai pihak yang tidak dapat disebut satu persatu, yang telah memberi dukungan moril sehingga penulis selesai studi

5. Ayah, Ibu, Adik-Adik yang menemani dengan tabah, setia serta penuh pengertian selama penulis menyelesaikan studi.

Semoga amal kebaikan pihak tersebut mendapat pahala yang berlipat ganda dari Allah Swt, dan semoga karya ilmiah ini bermanfaat bagi siapa saja yang membacanya.

Kediri, 05 Juli 2019

LAFATANA RAHMAD FIRDAUS

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN	ii
NOTA DINAS.....	iii
ABSTRAK	iv
KATA PENGANTAR.....	v
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR TABEL	ix
DAFTAR LAMPIRAN.....	xi
BAB I : PENDAHULUAN.....	1
A. Konteks Penelitian	1
B.Fokus Penelitian	6
C.Tujuan Penelitian.....	6
D.Kegunaan Penelitian.....	6
BAB II : LANDASAN TEORI.....	8
BAB III : METODE PENELITIAN.....	25
A. Pendekatan dan Jenis Penelitian.....	25
B.Kehadiran Peneliti	25

C.Lokasi Penelitian	26
D.Sumber Data	27
E.Pengumpulan Data	28
F.Analisis Data	29
G.Pengecekan Keabsahan Data.....	29
H.Tahap Penelitian	30
BAB IV : PAPARAN DATA DAN TEMUAN PENELITIAN.....	31
A.Paparan Data	31
B.Temuan Penelitian	77
BAB V : PEMBAHASAN.....	80
BAB VI : PENUTUP	90
A.Kesimpulan	91
B.Saran	91

DAFTAR TABEL

Tabel 1. Ketercapaian Mutu Bidang Kurikulum.....	45
Tabel 2. Intruksi Kerja Bidang kesiswaan	52
Tabel 3. Intruksi Kerja Bidang kesiswaan	53
Tabel 4. Prosedur Kerja Bidang Sarana Prasarana.....	56
Tabel 5. Instruksi Kerja Kerja Bidang Sarana Prasarana.....	60
Tabel 6 Intruksi Kerja Bidang Sarana Prasarana	61
Tabel 7 Intruksi Kerja Bidang Kurikulum	66

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Daftar Cek List Studi Dokumentasi.....	I
Lampiran 2 Pedoman Observasi	III
Lampiran 3 Transkrip dan Hasil Wawancara Kepala Sekolah.....	IV
Lampiran 4 Transkrip dan Hasil Wawancara Wakil Manajemen Mutu.....	VII
Lampiran 5 Transkrip dan Hasil Wawancara Wakil Kepala Bidang Kurikulum..	X
Lampiran 6 Transkrip dan Hasil Wawancara Wakil Kepala Bidang Kesiswaan	XII
Lampiran 7 Transkrip dan Hasil Wawancara Wakil Kepala Bidang Sarpras	XV
Lampiran 8 Transkrip dan Hasil Wawancara Wakil Kepala Bidang Humas ...	XVII
Lampiran 9 Sasaran dan Rencana Mutu Bidang Kurikulum	XIX
Lampiran 10 Intruksi Kerja Bidang Kurikulum	XXI
Lampiran 11 program Kerja Bidang Kurikulum.....	XXI
Lampiran 12 Keterlaksanaan Sasaran Mutu Bidang Kurikulum	XXII
Lampiran 13 Sasaran dan Rencana Mutu Bidang Kesiswaan.....	XXIII
Lampiran 14 Intruksi Kerja Bidang Kesiswaan	XXIV
Lampiran 15 program Kerja Bidang Kesiswaan	XXVI
Lampiran 16 Keterlaksanaan Sasaran Mutu Bidang Kesiswaan.....	XXVIII
Lampiran 17 Sasaran dan Rencana Mutu Bidang Sarpras	XXX

Lampiran 18 Intruksi Kerja Bidang Sarpras	XXXII
Lampiran 19 program Kerja Bidang Sarpras	XXXII
Lampiran 20 Keterlaksanaan Sasaran Mutu Bidang Sarpras	XXXIII
Lampiran 21 Sasaran dan Rencana Mutu Bidang Humas.....	XXXIV
Lampiran 22 Intruksi Kerja Bidang Humas	XXXVI
Lampiran 23 program Kerja Bidang Humas	XXXVII
Lampiran 24 Keterlaksanaan Sasaran Mutu Bidang Humas.....	XXXVIII

DAFTAR GAMBAR

	<i>Halaman</i>
Gambar 1. Pelatihan Pelaksanaan Penyusunan Adminitrasi Sekolah	41
Gambar 2. Pelaksanaan Ketertiban Sekolah	52
Gambar 3. Pembangunan Ruang kelas Baru.....	61
Gambar 4. Pelaksanaan Prakerin.....	68