

BAB I

PENDAHULUAN

A. Konteks Penelitian

Pendidikan pada saat sekarang ini memiliki banyak tantangan yang sangat bermacam-macam. Karena pada saat ini kita banyak mengalami berbagai persaingan dalam konteks daerah, nasional maupun internasional. Oleh karena itu dengan banyaknya tantangan-tantangan seperti itu maka Pendidikan harus dapat meningkatkan maupun mengembangkan mutunya untuk dapat bertahan dan bersaing dari terpaan globalisasi. Untuk merespon hal tersebut, pendidikan Indonesia diharapkan untuk dapat meningkatkan inovasinya sebagai upaya untuk bisa bersaing dan mengikuti perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi pada era sekarang ini.

Undang-undang Nomor 20 tahun 2003 tentang sistem pendidikan nasional jelas di menyatakan bahwa fungsi pendidikan adalah untuk mencerdaskan kehidupan bangsa. Yang tujuannya adalah untuk mengembangkannya potensi yang dimiliki oleh peserta didik agar menjadi manusia yang kreatif, mandiri, berilmu, serta tanggung jawab.¹

Agar bisa dapat mewujudkan tujuan pendidikan itu semua, dibutuhkan sistem pendidikan yang bermutu. Pendidikan bermutu itu akan dapat diwujudkan jika sekolah memiliki sistem perencanaan yang baik, sistem kelola yang baik dan disampaikan oleh guru yang baik dengan komponen pendidikan yang bermutu. Untuk dapat mewujudkan itu semua, sekolah wajib melibatkan berbagai macam *stackholder* yang ada didalamnya. Seperti tenaga pendidik dan kependidikan, peserta didik, masyarakat serta pemerintah agar terjalin sistem yang baik untuk menjadikan sekolah menjadi lebih bermutu. Hal itu semua sesuai dengan Undang-Undang Sistem Pendidikan Nasional Bab III pasal 4 ayat 6 yang

¹ UU No 20 Tahun 2003 tentang sistem pendidikan nasional Bab II pasal 3

berbunyi: Pendidikan diselenggarakan dengan memperdayakan semua komponen masyarakat melalui peran serta dalam penyelenggaraan dan pengendali mutu pendidikan”.²

Mutu pendidikan tidak hanya ditentukan oleh sekolah sebagai lembaga pengajaran, tetapi juga disesuaikan dengan apa yang menjadi pandangan dan harapan masyarakat yang cenderung selalu berkembang seiring dengan kemajuan zaman.³

Pada abad ini manusia dituntut untuk berusaha tahu banyak, berbuat banyak, mencapai keunggulan, menjalin hubungan dan kerjasama dengan orang lain serta berusaha memegang teguh nilai-nilai moral. Manusia-manusia unggul, bermoral, dan pekerja keras. Inilah yang menjadi tuntutan dari masyarakat global.⁴ Dengan memiliki keunggulan-keunggulan seperti itu maka kita akan mampu bersaing dengan warga negara maupun dengan bangsa lain. Oleh karena itu, Lembaga yang mempunyai peran yang sangat besar yaitu Lembaga Pendidikan.

Pemerintah mempunyai tugas untuk memperbaiki dan meningkatkan mutu Pendidikan Nasional melalui berbagai macam kebijakan. Pemerintah Pusat, pemerintah daerah maupun masyarakat dan dunia usaha, mempunyai tanggung jawab besar terhadap Pendidikan Nasional. Oleh sebab itu, penjaminan mutu pendidikan menjadi tanggung jawab bersama dari berbagai pihak.

Salah satu upaya yang dapat dilakukan untuk memperbaiki dan meningkatkan mutu Pendidikan Nasional adalah dengan dengan menerapkan Sistem Manajemen Mutu *Internasional Organization for Standardization* (ISO) 9001:2008. Dengan Penerapan Sistem Manajemen Mutu ISO ini diharapkan dapat mengembangkan secara terus-menerus terhadap layanan disekolah yang memiliki prosedur kerja yang terukur,

² *Ibid.*, Bab III pasal 4

³ Syaiful Sagala, *Manajemen Strategik dalam Peningkatan Mutu Pendidikan: Pembuka Ruang Kreatifitas, Inovasi dan Pemberdayaan Potensi Sekolah dalam Sistem Otonomi Sekolah*, (Bandung: Alfabeta, 2013), 170

⁴ Nana Syaodih Sukmadinata, *Pengendalian Mutu Pendidikan Madrasah Menengah Konsep, Prinsip dan Instrumen* (Bandung: Refika Aditama, 2006), 6

memiliki pedoman buku yang disepakati oleh semua warga sekolah, dan memiliki pengendalian pengarsipan, sehingga sekolah dipastikan memiliki kinerja yang terukur dan terencana dengan jelas.

Untuk memiliki sertifikat ISO, sekolah harus dapat memenuhi segala persyaratan yang ditetapkan oleh lembaga ISO tersebut. Karena dengan dimilikinya sertifikat ISO, akan lebih memberikan kepuasan pelayanan yang sesuai standart minimal yang ditentukan. Dan akan dapat memberikan dampak yang positif bagi lembaga pendidikan. Menurut Purwadi dalam bukunya *ISO 9001:2008 Document Development Compliance Manual* menjelaskan bahwa: 1) Akan memberikan sistem yang konsisten dalam menjalankan manajemen perencanaan dan proses pada setiap sub unit kerja disekolah. 2) memberikan sistem pengendalian pada dokumen dan pencegahan terhadap proses-proses manajemen yang tidak sesuai. 3) Memberikan sistem untuk meningkatkan secara berkelanjutan disekolah tersebut.⁵

Hal itu dapat membuktikan bahwa SMM ISO 9001:2008 dapat memberikan dampak positif bagi lembaga pendidikan dan kinerja organisasi dalam upaya meningkatkan kepuasan pelanggan secara terus menerus serta menjamin kelancaran kegiatan dan memastikan siklus kegiatan yang ada disekolah berjalan dengan baik.

Penerapan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2008 bisa dikatakan sangat diperlukan, karena dapat meningkatkan layanan pendidikan dari semua sektor yang berada disekolah, yaitu diantaranya WMM (Wakil Manajemen Mutu), kurikulum, BP/BK, sarana prasarana, humas, dan kesiswaan.

Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2008 mampu memberikan jaminan mutu bahwa sistem manajemen dan kinerja sekolah dapat berjalan dengan optimal. Dalam pedoman ini manajemen pendidikan difokuskan pada peran kepala sekolah sebagai manajer profesional yang dalam

⁵ Purwadi, *ISO 9001:2008 Document Development Compliance Manual*, (Media Guru: 2012), 35.

pelaksanaannya didukung oleh tim akademis lainnya. Penerapan ISO 9001:2008 berorientasi pada peningkatan kualitas pelayanan sehingga diharapkan dapat memuaskan pelanggan pendidikan yang pada akhirnya berdampak pada peningkatan mutu sekolah maupun mutu pendidikan secara nasional di Indonesia. Hal ini sesuai dengan pernyataan yang disampaikan oleh Nasution bahwa "ISO 9001 merupakan standar sistem manajemen kualitas internasional, karena ISO 9001 merupakan pra syarat yang harus dipenuhi oleh sistem manajemen dalam menghasilkan suatu produk barang atau jasa⁶.

Rudi Suardi menyatakan bahwa "Sistem manajemen mutu akan memberikan jaminan bagi pelanggan bahwa perusahaan mempunyai tanggung jawab tentang mutu dan mampu menyediakan produk dan jasa sesuai dengan kebutuhan mereka".⁷

Pemberian layanan tidak lain hanya semata-mata untuk layanan akademik siswa, karena siswa yang akan menerima langsung dampak yang akan diterapkan oleh sekolah dan dengan peningkatan berbagai fasilitas pelayanan yang ada maka hal tersebut akan menunjang perkembangan akademik peserta didik.

Berdasarkan hal tersebut layanan akademik perlu disiapkan dan ditingkatkan sistemnya dalam memberikan layanan yang terbaik untuk siswa agar proses kegiatan belajar berjalan dengan baik. Maka diperlukan perencanaan, program, sasaran dan intruksi kerja yang jelas agar pelaksanaannya dapat berjalan dengan baik dan lancar.

Dengan melakukan layanan akademik yang baik yang akan diberikan maka akan membuat kepuasan dan hasil yang baik pula bagi siswa. Dengan menggunakan langkah-langkah prosedur berupa *Standart Operational Procedur (SOP)* dengan baik dan sistematis, maka layanan

⁶ Nasution, *Manajemen Mutu Terpadu (Total Quality Manajemen)*. (Jakarta: PT Ghalia Indonesia, 2001), 219.

⁷ Rudi Suardi, *Sistem Manajemen Mutu 9001: 2000*, (Jakarta: Penerbit PPM, 2003), 3.

akademik yang diberikan lembaga pendidikan dalam bentuk penyajian, tindakan dan informasi akan lebih terasa pelaksanaannya dengan baik.

SMK Taruna Bakti Kertosono merupakan salah satu sekolah di Kabupaten Nganjuk yang telah menerapkan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2008.. Keinginan SMK Taruna Bakti Kertosono untuk memperbaiki sistem manajemennya serta berfokus kepada keinginan siswa sebagai pelanggan utama merupakan latar belakang untuk menerapkan sistem manajemen mutu ISO 9001:2008 di lingkungan SMK Taruna Bakti Kertosono.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak H.M Sudjadi, S.H selaku Kepala Sekolah SMK Taruna Bakti Kertosono pada tanggal 25 Desember 2018 bahwa setelah SMK Taruna Melaksanakan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2008 banyak kemajuan-kemajuan yang diraih oleh sekolah tersebut. Salah satunya adalah Sekolah SMK Taruna Bakti pernah menjadi sekolah percontohan Kurikulum 2013 Se-Wilayah Kabupaten Nganjuk dan SMK Taruna Bakti dipercaya sebagai Sekolah pertama yang menggunakan Ujian Nasional Berbasis Komputer di Wilayah kecamatan Kertosono. Dan dengan banyak prestasi yang dimiliki oleh sekolah tersebut seperti juara lomba Sepak Bola, futsal, volley dan olahraga lainnya akhirnya membuat SMK Taruna Bakti memiliki murid terbanyak Sekolah Kejuruan se Wilayah Kecamatan Kertosono. Disini dapat membuktikan bahwa SMK Taruna Bakti mampu bersaing dengan Sekolah-sekolah Khususnya Sekolah Kejuruan se Kecamatan Kertosono.

Berdasarkan pada latar belakang permasalahan-permasalahan tersebut, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian di bidang pendidikan yang berhubungan dengan peningkatan mutu pendidikan dengan judul *“IMPLEMENTASI SISTEM MANAJEMEN MUTU ISO 9001:2008 DALAM MENINGKATKAN LAYANAN AKADEMIK DI SMK TARUNA BAKTI KERTOSONO”*

B. Fokus Penelitian

1. Bagaimana Implementasi Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2008 Dalam Meningkatkan Layanan Akademik di SMK Taruna Bakti Kertosono?
2. Apa Faktor pendukung dan penghambat Implementasi Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2008 Dalam Meningkatkan Layanan Akademik di SMK Taruna Bakti Kertosono?

C. Tujuan Penelitian

1. Untuk Mengetahui Implementasi Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2008 Dalam Meningkatkan Layanan Akademik di SMK Taruna Bakti Kertosono.
2. Untuk Mengetahui Faktor pendukung dan penghambat Implementasi Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2008 Dalam Meningkatkan Layanan Akademik di SMK Taruna Bakti Kertosono.

D. Kegunaan Penelitian

- a. Kegunaan Teoritis
 1. Sebagai bahan rujukan referensi untuk melakukan kajian lebih lanjut bagi segenap civitas akademika IAIN Kediri khususnya mahasiswa di Fakultas Ilmu Tarbiyah dan keguruan
 2. Dapat menjadi sumbangan pemikiran bagi lembaga pendidikan dalam memperkaya wawasan tentang Implementasi ISO di Lembaga Pendidikan.
- b. Kegunaan Praktis
 1. Dapat menambah khazanah keilmuan terutama di bidang kajian implementasi sistem manajemen mutu ISO di lembaga pendidikan Islam.
 2. Untuk menambah pengetahuan penulis mengenai Faktor pendukung dan penghambat Sistem Manajemen Mutu Melalui Program ISO 9001:2008 Dalam Meningkatkan Layanan Akademik Siswa di SMK Taruna Bakti Kertosono