

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Penelitian

Dunia Pendidikan sekarang ini sering memperhatikan dan mengacu pada sistem standar mutu. Salah satu standar mutu yang mendapat perhatian adalah Sistem Manajemen Mutu Internasional (SMM) ISO 9001:2000. Konsep Sistem Manajemen Mutu ISO 9001 : 2000 lahir beberapa dasawarsa yang lalu terutama untuk mengatasi beberapa masalah di bidang Industri. Konsep itu telah diimplementasikan dengan sangat berhasil oleh dunia Industri. Sangat menarik bahwa konsep Sistem Manajemen Mutu ISO ini kemudian ditelaah kemungkinan penerapannya di dunia pendidikan dalam rangka meningkatkan mutu pendidikan. Sistem Manajemen Mutu adalah sistem pengendalian mutu yang didasarkan pada filosofi bahwa memenuhi kebutuhan pelanggan dengan sebaik-baiknya adalah yang utama dalam setiap usaha. Untuk memenuhi kebutuhan pelanggan, budaya kerja yang mantap harus terbina dan berkembang dengan baik dalam pendidikan itu. Motivasi, sikap, kemauan dan dedikasi adalah bagian terpenting dari budaya kerja tersebut.

Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2000 perlu direncanakan dengan baik karena kegiatan ini merupakan suatu investasi yang sangat besar baik dari sisi pendanaan maupun dari sisi waktu. Rencana yang baik adalah kunci kesuksesan pelaksanaan. Rencana merupakan jembatan

penghubung masa kini dan masa depan atau posisi saat ini dengan posisi yang akan datang yang diharapkan. Melalui perencanaan, manajemen mengkoordinasikan strategi-strategi dan upaya-upaya, mempersiapkan perubahan dan mengelola perkembangan agar memudahkan dan memperlancar pengelolaan dari sistem manajemen mutu ISO 9001:2000. Perencanaan yang baik merupakan seni membuat hal yang sulit menjadi sederhana sehingga memudahkan untuk mewujudkan segala sesuatunya menjadi mungkin dilaksanakan, mungkin diwujudkan dan mungkin dicapai.

Dalam dunia pendidikan ISO 9001:2000 merupakan tindakan yang dalam manajemen sekolah. Filosofi manajemen mutu memandang pendidikan sebagai jasa, dan usaha lembaga pendidikan sebagai industri jasa dan bukan proses produksi. Oleh sebab itu, Manajemen Mutu menganggap produk pendidikan sebagai industri jasa pada hakekatnya adalah jasa dalam bentuk pelayanan yang diberikan oleh pengelola pendidikan beserta seluruh karyawan kepada para pelanggan sesuai dengan standar mutu tertentu. Selain itu di dalam organisasi tersebut akan mengupayakan kualitas sesuai dengan spesifikasi standar ISO 9001:2000 yang telah direncanakan dengan baik. Maka dari itu banyak sekolah-sekolah mengupayakan agar masuk kedalam daftar standar ISO seperti telah dijelaskan oleh Gaspersz (2005:17)

Penerapan sistem manajemen ISO 9001:2000 dapat meningkatkan kepercayaan dan kepuasan pelanggan melalui jaminan kualitas yang terorganisasi dan sistematis. Proses dokumentasi dalam ISO 9001:2000 menunjukkan bahwa kebijakan, prosedur, dan instruksi yang berkaitan dengan kualitas telah direncanakan dengan baik.

Manajemen Mutu dunia pendidikan adalah cara mengelola lembaga pendidikan berdasarkan filosofi bahwa peningkatan mutu harus diadakan dan dilakukan oleh semua unsur lembaga sejak dini secara terpadu dan berkesinambungan sehingga pendidikan sebagai jasa yang berupa proses pembudayaan sesuai dengan dan bahkan melebihi kebutuhan para pelanggan baik masa kini maupun masa yang akan datang. Dengan pendekatan Manajemen Mutu pendidikan akan dapat dihasilkan lulusan yang bermutu, menjaga mutu serta selalu meningkatkan mutu secara berkesinambungan.

Sebuah sistem pendidikan yang berbicara tentang mutu pasti menghadapi permasalahan tentang kebijakan mutu dan strategi pelaksanaannya. Strategi dan pelaksanaan mutu harus mencakup dan mengenal dampak konsistensi layanan terhadap interaksi murid dan staf.

Mendez (2006:3) menjelaskan bahwa ISO 9000 sudah merambah kedalam dunia pendidikan dan dapat meningkatkan manajemen mutu, seperti dalam kutipan di bawah ini :

“Exactly the same has happened in education within engineering schools during the last few years. The great impact of the ISO 9000 standard in the industrial world shows the necessity to produce more quality management courses for engineering students (such as ISO 9000 the European Foundation for Quality Management model and the Statistical Process Control quality guidelines)”

Hal yang sama terjadi didalam dunia pendidikan didalam sekolah-sekolah permesinan selama beberapa tahun terakhir. Dampak yang besar dari standar ISO 9000 didalam dunia industri menunjukkan kebutuhan untuk menghasilkan manajemen dengan kualitas yang lebih untuk siswa.

Pendidikan diselenggarakan sebagai suatu proses pembudayaan dan pemberdayaan peserta didik (UU RI Nomor 20 Tahun 2003 tentang Sisdiknas BAB III pasal 4 ayat (3)). Sedangkan secara umum pendidikan dapat diartikan sebagai usaha sadar dan terencana untuk mewujudkan proses pembelajaran agar peserta didik secara aktif mengembangkan potensi dirinya. Sejalan dengan itu Sistem Pendidikan Nasional (Sisdiknas) harus mampu menjalin peningkatan mutu dan relevansinya serta efisiensi manajemen pendidikan sesuai dengan tuntutan perubahan kehidupan. Dengan demikian perlu dilakukan pembaharuan pendidikan secara terencana, terarah dan berkesinambungan.

Pendidikan merupakan sebuah sistem yang tidak akan menghasilkan sebuah produk (output dan outcome) yang berkualitas apabila proses pendidikan tidak dikelola dengan baik. Oleh karena itu sebagai upaya efisien dan efektifitas dalam pencapaian produk, seharusnya lembaga pendidikan senantiasa melakukan perbaikan secara terus-menerus dan berkelanjutan. Salah satu ciri dari manajemen adalah perbaikan proses, salah satu pendekatan perbaikan proses yang berkualitas berasal dari dunia usaha dan dunia industri yaitu *Total Quality Manajement* (TQM) atau sering disebut dengan Manajemen Mutu Terpadu (MMT). TQM merupakan pendekatan sistem secara menyeluruh dan merupakan bagian terpadu strategi tingkat tinggi (Mulyasa, 2006 : 224).

TQM dan MMT adalah salah satu kiat dari manajemen yang memfokuskan pada perbaikan proses dan berorientasi kepada kepuasan

pelanggan. Kiat ini dipandang sebagai kunci keberhasilan suatu usaha di dunia industri dinegara-negara berkembang. Seperti dijelaskan oleh Sallis (2006:77). Untuk menuju profesionalisme manajemen pendidikan maka diperlukan satu sistem manajemen mutu yang diakui dan berstandar baik secara nasional bahkan internasional. Satu sistem manajemen mutu yang telah berstandar internasional adalah ISO 9001:2000. ISO 9001:2000 sebagai satu sistem manajemen mutu tidak hanya diterapkan untuk produk industri manufaktur saja tetapi juga sesuai untuk industri jasa seperti lembaga pendidikan. Beberapa lembaga pendidikan telah memulai untuk menerapkan sistem manajemen mutu ISO 9001:2000.

Sekolah Menengah Kejuruan Negeri 5 Surakarta merupakan salah satu SMK yang sudah memiliki standart ISO 9001 : 2000. Dalam hal ini penggunaan Sistem Manajemen Mutu menjadi pilihan terbaik yang dilakukan untuk meningkatkan kualitas. Hal ini dikarenakan dengan menggunakan Sistem Manajemen Mutu, maka sekolah akan mempunyai pedoman yang jelas dalam menuju kualitas yang diharapkan. Untuk mendapatkan kualitas Sekolah Menengah Kejuruan yang baik, maka yang perlu diperhatikan tidak hanya dari segi sarana prasarana saja, tetapi juga sumber daya manusia. Tenaga Kependidikan bertugas melaksanakan administrasi pengelolaan, pengembangan, pengawasan dan pelayanan teknis untuk menunjukkan

Keputusan untuk mengimplementasikan sistem manajemen mutu ISO 9001:2000 ke dalam unit pendidikan dilembaga ini adalah untuk

mewujudkan suatu sistem manajemen mutu yang baik bagi terselenggaranya proses belajar mengajar serta proses administrasi yang terkendali guna menjamin mutu pendidikan yang diberikan sehingga mampu bersaing dengan lembaga pendidikan kejuruan lain ditengkat Internasional. Terkait dengan uraian diatas maka penelitian yang dilakukan dalam tesis ini dimaksudkan untuk mengkaji bentuk pengimplementasi ISO 9001:2000.

Penelitian ini diharapkan dapat mengintrodusir pengimplementasi sistem manajemen mutu ISO 9001:2000 pada Sekolah Menengah Kejuruan sebagai usaha untuk meningkatkan mutu pendidikan di Indonesia. Hasil penelitian akan dituangkan dalam tesis berjudul “ *Pengelolaan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2000 Pada Sekolah Menengah Kejuruan (Studi Situs SMK Negeri 5 Surakarta)* . “

B. Fokus Penelitian

Fokus penelitian yang akan dikaji adalah Pengelolaan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2000 Pada Sekolah Menengah Kejuruan (Studi Situs SMK Negeri 5 Surakarta).

Dari fokus tersebut dapat dirinci dalam sub fokus sebagai berikut :

1. Bagaimanakah karakteristik komponen-komponen sistem manajemen Mutu ISO 9001 : 2000 ?
2. Bagaimanakah karakteristik implementasi sistem menejemen mutu ISO 9001 : 2000 ?

C. Tujuan Penelitian

Sesuai dengan fokus yang telah dijabarkan, maka tujuan yang akan dicapai melalui penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Mengkaji karakteristik komponen-komponen sistem manajemen Mutu ISO 9001 : 2000 ?
2. Mengkaji karakteristik implementasi manajemen sistem manajemen mutu ISO 9001: 2000 ?

D. Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberi manfaat sebagai berikut :

1. Manfaat Teoritis

Mengimplementasikan sistem manajemen mutu ISO 9001 : 2000 dalam manajemen lembaga pendidikan sebagai peningkatan mutu pendidikan di sekolah menengah kejuruan.

2. Manfaat Praktis

Hasil tesis ini diharapkan menjadi acuan standar untuk pengelolaan manajemen mutu ISO 9001:2000 pada sekolah menengah kejuruan.

E. Daftar Istilah

Agar tidak terjadi salah penafsiran pada judul penelitian ini maka penulis memberikan penjelasan istilah yang digunakan dalam penelitian ini. Adapun daftar istilah tersebut adalah :

1. Pengelolaan

Pengelolaan dapat diartikan sebagai proses cara perbuatan mengelola atau proses melakukan kegiatan tertentu dengan menggerakkan orang lain. Pengertian pengelolaan ini identik dengan pengertian manajemen yaitu seni menggerakkan orang lain dalam mencapai tujuan yang telah ditentukan.

2. Sistem Manajemen Mutu (SMM) ISO 9001:2000

Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2000 adalah suatu federasi badan standar nasional seluruh dunia yang bertujuan untuk meningkatkan pengembanaan standarisasi dan aktivitas yang terkait dengan sistem manajemen mutu

3. Sekolah Menengah Kejuruan (SMK)

Sekolah Menengah Kejuruan adalah sekolah yang bertujuan untuk meningkatkan kecerdasan, pengetahuan dan teknologi, kepribadian dan akhlak mulia, serta ketrampilan peserta didik untuk hidup mandiri atau mengikuti pendidikan lebuh lanjut sesuai dengan program kejuruannya.