

Implementasi Prinsip-Prinsip Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2008 di SMK Ekonomika Depok Jawa Barat

Hasyim Asy'ari, Zahrudin, Syipa Fauziah

Manajemen Pendidikan

Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan

Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah Jakarta

e-mail; hasyim.asyari@uinjkt.ac.id, zahrudin@uinjkt.ac.id,

syipasyipaw19@gmail.com

Abstract

This study aims to describe the application of the principles of quality management system (SMM) ISO 9001:2008 in VOCATIONAL SCHOOL of economics. The method used in this research is descriptive qualitative approach. Data were collected using the documentation, interviews with principals, quality management representative (WMM), 2 teachers, and 3 students, and observation. The results show that the application of the principles of the ISO 9001:2008 at SMM SMK Economics Depok went well. This is evidenced by the existence of the school's business that always maintains customers' trust, a curriculum which is in accordance with the educational enhancement principles, the implementation of the planned program and goals, the involvement of the entire school's members, continuous evaluation, problems resolution based on existing data and facts, and the mutual cooperation between the school and other parties. The results of this research is expected to be able to provide insight to the school's principal to always foster a shared commitment to the various parties in the schools in regard to the implementation of the principles of the ISO SMM 9001:2008.

Keywords: *The quality of education, the principles of SMM 9001:2008, ISO quality management system (SMM)*

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan penerapan Prinsip-Prinsip Sistem Manajemen Mutu (SMM) ISO 9001:2008 di SMK Ekonomika Depok. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kualitatif deskriptif. Pengumpulan data menggunakan teknik studi dokumen, wawancara, dan observasi. Wawancara dilakukan dengan Kepala Sekolah, Wakil Manajemen Mutu (WMM), 2 guru, dan 3 siswa. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan prinsip-prinsip SMM ISO 9001:2008 di SMK Ekonomika Depok berjalan dengan baik. Hal ini dibuktikan dengan

adanya usaha sekolah yang selalu menjaga kepercayaan pelanggan, kurikulum yang sesuai dengan peningkatan mutu pendidikan, berjalannya program dan sasaran yang sudah ditetapkan, keterlibatan seluruh warga sekolah, evaluasi berkelanjutan, menyelesaikan masalah dengan menggunakan data dan fakta yang ada dan adanya kerjasama yang dilakukan sekolah dengan pihak luar. Hasil penelitian ini diharapkan bisa memberikan masukan kepada Kepala Sekolah untuk senantiasa menumbuhkan komitmen bersama kepada berbagai pihak di sekolah dalam penerapan prinsip-prinsip SMM ISO 9001:2008.

Kata Kunci: *Mutu Pendidikan, Prinsip-Prinsip SMM ISO 9001:2008, Sistem Manajemen Mutu (SMM)*

Pendahuluan

Pendidikan diakui sebagai suatu investasi sumber daya manusia yang memberikan sumbangan terhadap pembangunan sosial ekonomi melalui cara-cara meningkatkan pengetahuan, keterampilan, kecakapan, sikap, dan produktivitas. Bagi masyarakat secara umum, pendidikan bermanfaat untuk teknologi demi kemajuan di bidang sosial dan ekonomi¹.

Perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi telah membawa perubahan di hampir semua aspek kehidupan manusia. Di satu sisi, perubahan itu bermanfaat bagi kehidupan manusia, namun di sisi lain perubahan tersebut juga telah membawa manusia ke dalam era persaingan global yang semakin ketat. Agar mampu berperan dalam persaingan global, bangsa Indonesia perlu terus mengembangkan dan meningkatkan kualitas sumber daya manusia (SDM).

Seiring berkembangnya zaman, sumber daya manusia yang menjadi penggerak utama dalam mengelola kehidupan dituntut untuk lebih cerdas dalam kehidupannya. Pendidikan menjadi tonggak bagi sektor ekonomi, sosial dan sektor lainnya. Pemerintah pun tidak tinggal diam menghadapi perubahan global yang menuntut bangsa ini untuk lebih siap menghadapi tantangan era global. Hal ini tercantum dalam Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 19 Tahun 2005 pasal 3 tentang standar nasional pendidikan yaitu, Standar Nasional Pendidikan berfungsi sebagai dasar dalam

¹ Nanang Fattah. *Ekonomi dan Pembiayaan Pendidikan, cetakan kelima.* (Bandung: PT Remaja Rosdakarya, 2009) hal.78

perencanaan, pelaksanaan, dan pengawasan pendidikan dalam rangka mewujudkan pendidikan nasional yang bermutu.

Tidak hanya menetapkan standar baru pada sektor pendidikan, pemerintahpun telah memberikan kebijakan-kebijakan di bidang pendidikan, khususnya pada bidang financial, mulai dari pengalihan subsidi bahan bakar minyak untuk bidang pendidikan hingga pengadaan bantuan langsung kepala sekolah seperti BOS (Bantuan Operasional Sekolah).

Salah satu permasalahan pendidikan sekolah yang dihadapi oleh lembaga pendidikan adalah rendahnya mutu pendidikan. Hal ini bisa dilihat dari prestasi yang diraih oleh tiap sekolah belum menggembirakan, kelengkapan sarana dan prasarana, kompetensi pendidik dan tenaga pendidik, serta pengelolaan dalam sekolah masih belum tersentuh secara merata. Hal tersebut umumnya dihadapi oleh sekolah-sekolah swasta yang kurang mendapatkan perhatian secara langsung dari pemerintah.

Maka dari itu pendidikan harus dipandang sebagai sebuah sistem². Dengan demikian, tidak dapat dikatakan bahwa financial merupakan fondasi dasar dari semuanya. Semua aspek yang ditetapkan dalam standar nasional, yakni, isi, proses, kompetensi lulusan, pendidik dan tenaga kependidikan, sarana dan prasarana, pengelolaan, pembiayaan, dan penilaian pendidikan adalah saling berkaitan dalam menentukan mutu pendidikan pada tingkat sekolah khususnya, dan pada tingkat nasional umumnya. Sementara untuk menggerakkan system dalam organisasi itu sendiri diperlukan adanya sebuah manajemen yang baik. Lalu muncul berbagai jenis pola manajemen baru sebagai inovasi dan solusi bagi permasalahan yang ada, diantaranya Manajemen Berbasis Sekolah (MBS) dan Total Quality Management (TQM).

Arah pendekatan perbaikan mutu menggiring sekolah untuk mengenal dan mengimplementasikan TQM. Konsep pendekatan ini menawarkan sejumlah rumusan yang dapat dilakukan dalam kegiatan manajemen yang berorientasi pada peningkatan mutu secara total. Berbagai aspek yang terkait dengan mutu yang dilakukan dalam kegiatan pengelolaan pengelolaan sejauh mana mutu dapat dicapai.

² Jeromes S.A. *Pendidikan Berbasis Mutu: Prinsip-Prinsip Perumusan dan Tata Langkah Penerapan*. (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2007) hal.13

Total Quality Manajemen merupakan kosep manajemen sekolah sebagai inovasi dalam penyelenggaraan pendidikan di sekolah yang diharapkan dapat memberikan perubahan yang lebih baik sesuai dengan perkembangan, tuntutan dan dinamika masyarakat dalam menjawab permasalahan-permasalahan pengelolaan pendidikan pada tingkat sekolah.

Pada dasarnya Total Quality Management (TQM) merupakan suatu pendekatan pengendalian mutu melalui penumbuhan partisipasi karyawan.³ Partisipasi yang dapat diartikan sebagai keterlibatan total merupakan salah satu prinsip TQM yang dalam dunia industri sendiri melibatkan seluruh pihak yang terkait langsung dengan perusahaan. Dalam hal ini, di dunia pendidikan terdapat kepala sekolah, guru, staff, maupun karyawan yang harus ikut di dalamnya, termasuk sekolah yang menjadi mitra bagi sekolah itu sendiri.

Sekolah yang menerapkan dan menginginkan TQM berjalan dengan baik harus melakukan inovasi dan melangkah lebih maju untuk mencapai visi dan misi sekolah. Warga sekolah harus menyadari bahwa mutu pelayanan harus memuaskan pelanggan dan akan pengaruhi kinerja warga sekolah. Karena hal itu diperlukan untuk memenuhi tuntutan standar. Standar yang digunakan ialah standar internasional ISO 9001:2008 yang mulanya ditujukan bagi dunia industri manufaktur. Namun dunia pendidikan dirasa perlu menerapkan dan mendapat pengakuan berupa sertifikat SMM ISO 9001:2008 demi tercapainya pelayanan terbaik dengan standar internasional.

UU Nomer 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional Pasal 50 ayat 3 mengamanatkan, bahwa pemerintah dan/ atau pemerintah daerah menyelenggarakan sekurang-kurangnya satu satuan pendidikan pada semua jenjang pendidikan untuk dikembangkan menjadi satuan pendidikan yang bertaraf internasional.⁴ Berbagai upaya untuk meningkatkan mutu pendidikan sudah dilakukan oleh pemerintah atau inisiatif dari pihak sekolah sendiri. Salah satu bentuk meningkatkan mutu pendidikannya adalah sekolah mengimplementasikan International Organization for Standardization (ISO).

³ Veithzal Rivai. *Education Management*. (Jakarta: Rajawali Pers, 2009) hal. 478

⁴ Mulyono. *Manajemen Administrasi & Organisasi Pendidikan*. (Jogjakarta: Ar-Ruzz media, 2010) hal. 320

ISO adalah badan standarisasi internasional yang menangani masalah standarisasi untuk barang dan jasa. Badan ini merupakan federasi badan-badan standarisasi dari seluruh dunia yang berkedudukan di Ganeva Swiss. Keanggotaan Indonesia dalam ISO diwakili oleh Dewan Standarisasi Nasional (DSN).⁵ Tujuan dari penerapan ISO adalah untuk meningkatkan kepuasan pelanggan dengan cara mencegah *nonconformities* (ketidakesuaian) pada setiap tahap pelaksanaan pekerjaan termasuk proses perbaikan jika proses yang telah dilakukan belum mencapai hasil sesuai sasaran mutu.⁶

Akhir-akhir ini sudah banyak lembaga pendidikan yang telah mengimplementasikan prinsip-prinsip ISO dalam sistem manajemen persekolahan, bahkan sebagian sudah mendapat sertifikat ISO. Sebagian besar lembaga pendidikan yang berupaya untuk menerapkan prinsip ISO dan sekaligus mendapatkan sertifikat ISO adalah kalangan SMK.⁷ Kesuksesan prinsip manajemen mutu diharapkan mampu menghasilkan manfaat bagi peningkatan kinerja untuk mencapai tujuan meningkatnya kualitas mutu pendidikan. Dengan penerapan ISO 9001:2008, diharapkan dapat menghasilkan lulusan yang mampu bersaing baik ditingkat nasional maupun internasional. Penerapan SMM yang konsisten SMK sebagai lembaga yang menerapkan manajemen mutu akan menghasilkan tenaga kerja dengan mutu yang lebih terjamin bagi perusahaan dan dunia industri.

Sekolah Menengah Kejuruan Ekonomika adalah salah satu sekolah yang berada di daerah Depok yang sudah mulai menerapkan SMM ISO serta memiliki peringkat prestasi baik di kota Depok sejak tahun 2009. Sekolah tidak hanya memberdayakan elemen tenaga kependidikan, kepemimpinan juga lebih mengedepankan salah satu prinsip ISO yang lebih memfokuskan kepuasan pelanggan yaitu peserta didik, masyarakat, pemakai lulusan dan terlebih orang tua/wali murid, kepala sekolah mampu lebih meningkatkan peran serta seluruh elemen sekolah dalam organisasinya.

Secara umum kondisi fisik sekolah terutama gedung SMK Ekonomika Depok dalam kondisi yang baik dan sangat mendukung bagi terlaksananya

⁵ Husaini Usman. *Manajemen: Teori, Praktik, dan Riset Pendidikan*. (Jakarta: Bumi Aksara, 2014) hal. 438

⁶ *Ibid.*

⁷ Mulyono, *Manajemen Administrasi...*, hal.320

kegiatan belajar mengajar. Peraturan dibuat dengan baik sehingga siswa mampu didisiplinkan dengan baik, khususnya peraturan untuk tidak keluar dari lingkungan sekolah. Sebagai bentuk konsekuensi atas peraturan tersebut pihak sekolah sendiri telah menyediakan berbagai fasilitas yang cukup lengkap. Mulai dari musholah, kantin, tempat fotocopy serta ruang organisasi untuk siswa yang mengikuti kegiatan ekstrakurikuler.

Tidak hanya itu, para peserta didiknya pun meraih banyak prestasi baik akademik maupun non akademik serta memiliki lulusan yang dapat bersaing didunia kerja dan dengan adanya penerapan ISO sekolah mampu memberikan pelayanan yang prima terhadap pelanggan atau siswa. Tanggung jawab yang diberukan kepala sekolah kepada petugas juga semakin jelas karena semua terdokumentasikan dan mereka dapat bekerja sesuai dengan tanggung jawab kerjanya masing-masing. Selain itu program dari unit kegiatan baik kurikulum, humas, sapsras dan unit kegiatan lainnya semua menjadi tepat sasaran karena semua dari unit kerja diminta bukti dan terdokumentasikan.

Dalam proses pelaksanaan ISO ini tentu saja tidak mudah karena tidak hanya kepala sekolah akan tetapi semua komponen yang berada di lingkungan sekolah tersebut harus berkomitmen terhadap pengembangan yang terus-menerus dan seluruh aktivitas layanan memerlukan prosedur yang terdokumentasikan. secara sistematis.

Berdasarkan pemaparan di atas, rumusan masalah yang diajukan adalah Bagaimana penerapan prinsip-prinsip SMM ISO 9001:2008 di SMK Ekonomika Depok. Penelitian ini difokuskan kepada kepala sekolah sebagai pemimpin, guru, karyawan dan pelanggan sedangkan subfokus penelitian ini adalah prinsip dan manfaat dalam penerapan SMM ISO 9001:2008 guna meningkatkan mutu pendidikan di SMK Ekonomika.

Mutu Pendidikan

Mutu merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan.⁸ Selanjutnya, mutu dapat diartikan sebagai sifat-sifat yang dimiliki

⁸ Engkoswara dan Aan Komariah, *Administrasi Pendidikan* (Bandung: Alfabeta, 2012), Cet. 3, h. 304

suatu benda/barang atau jasa yang secara keseluruhan memberi rasa puas kepada penerima atau penggunanya karena telah sesuai dengan apa yang dibutuhkan dan diharapkan para pelanggannya.

Mutu dapat didefinisikan sebagai sesuatu yang memuaskan dan melampaui keinginan dan kebutuhan pelanggan.⁹ Mutu dari segi proses mengandung arti efektivitas atau ketepatan dan efisiensi keseluruhan factor-faktor atau unsure-unsur yang berperan dalam proses pendidikan. Dengan demikian mutu dalam dunia pendidikan yang dihasilkan berarti gambaran dan karakteristik menyeluruh dari *output* pendidikan yang dihasilkan oleh suatu jenjang, jenis atau lembaga pendidikan dalam memenuhi harapan dan keinginan masyarakat sebagai pengguna dan pelanggan lembaga pendidikan.

Dalam konteks pendidikan, mutu mengacu pada proses dan hasil pendidikan. Pada proses pendidikan, mutu pendidikan berkaitan dengan bahan ajar, metodologi, sarana dan prasarana, ketenagaan, pembiayaan, lingkungan dan sebagainya. Sekolah yang berada di daerah kumuh dan sekolah yang beroperasi di daerah elit, misalnya, meskipun menerima calon siswa yang sama, tetapi karena kualifikasi guru, kelengkapan sarana dan prasarana, suasana belajar yang berbeda, pengelolaan tingkat efisiensinya juga tidak sama, maka proses pendidikan pada sekolah di daerah elit jauh lebih baik karena faktor ketepatan, kelengkapan dan efisiensi pengelolaan lebih sempurna. Keunggulan dalam proses pendidikan dengan sendirinya akan menghasilkan produk yang berbeda

Namun pada hasil pendidikan, mutu berkaitan dengan prestasi yang dicapai sekolah dalam kurun waktu tertentu. Prestasi tersebut dapat berupa hasil tes kemampuan akademik seperti tujuan akhir semester, raport, ujian nasional dan prestasi non akademik seperti prestasi di bidang olahraga, seni atau keterampilan serta dapat menghasilkan lulusan yang siap bekerja sesuai dengan jurusan.

Pendapat lain menyatakan bahwa kualitas pendidikan umumnya dikaitkan dengan tinggi rendahnya prestasi yang ditunjukkan dengan kemampuan siswa mencapai skor tes dan kemampuan lulusan mendapatkan

⁹ Edward Sallis, *Total Quality Manajemen In Education* (Jogjakarta: Irciso, 2010), cet. XI, hal. 56

dan melaksanakan pekerjaan.¹⁰ Maka mutu pendidikan terkait dengan hasil belajar. Hasil belajar merupakan tingkah laku yang dapat dicapai dari suatu pengalaman dan biasanya mengarah kepada penguasaan pengetahuan, kecakapan, dan kebiasaan.

Hasil belajar yang diperoleh siswa adalah dinilai melalui teknik evaluasi yang dapat digunakan sebagai petunjuk seberapa jauh materi pelajaran telah dikuasai oleh siswa. Sedangkan Nasution mengatakan bahwa hasil belajar adalah suatu perubahan yang terjadi pada individu yang belajar, bukan saja perubahan mengenai pengetahuan, melainkan dalam bentuk kecakapan, kebiasaan, sikap, pengertian, penghargaan, minat dalam diri pribadi yang belajar.¹¹ Mutu dibangun dalam setiap tahap dari perencanaan hingga pengadaan bahan, produksi, pemasaran, dan distribusi melalui sebuah sistem manajemen yang teliti dan formal untuk menjamin kesesuaian lulusan atau layanan dengan spesifikasinya. Hal tersebut bertujuan untuk memproduksi hasil konsisten yang sesuai dengan tujuan.

Dengan demikian berdasarkan uraian di atas mutu pendidikan itu dapat dilihat dari sisi proses dan lulusan yang dihasilkannya. Pendidikan yang bermutu dari sisi proses diukur oleh ketepatan, kelengkapan dan efisiensi pengelolaan faktor-faktor yang terlibat dalam proses pendidikan serta peserta didik mengalami proses pembelajaran yang bermakna, yang ditunjang oleh proses belajar mengajar yang efektif.

Sedangkan mutu pendidikan dilihat dari sisi lulusan yakni apabila lulusan/siswa dapat menyelesaikan studi dengan tingkat penguasaan yang tinggi terhadap ilmu pengetahuan dan teknologi, serta menghasilkan lulusan yang berkompeten sesuai dengan kompetensi keahlian, serta memiliki budaya disiplin, budaya tertib, budaya bersih etos kerja tinggi untuk menjadikan manusia unggulan yang kreatif, inovatif, jujur, bertanggung jawab, mandiri dan berahlak mulia sebagaimana telah ditetapkan dalam tujuan pendidikan di sekolah, memperoleh kepuasan atas hasil pendidikannya karena ada kesesuaian antara penguasaan ilmu pengetahuan dan teknologi dengan kebutuhan hidupnya, mampu memanfaatkan secara

¹⁰ Zamroni, *Paradigma Pendidikan Masa Depan*, (Jakarta: Bigraf Publishing, 2000) h. 9

¹¹ Nasution S, *Didaktik dan Azas-Azaz Mengajar*, (Jakarta: Bumi Aksara, 1995), hal.

fungsional ilmu pengetahuan dan teknologi hasil belajarnya demi perbaikan kehidupannya dan memperoleh kesempatan kerja sesuai dengan tuntutan dan harapan dunia kerja.

Pentingnya kualitas dapat dijelaskan dari dua sudut, yaitu dari sudut manajemen operasional dan manajemen pemasaran.¹² Dilihat dari sudut manajemen operasional, kualitas produk merupakan salah satu kebijaksanaan penting dalam meningkatkan daya saing produk yang harus memberi kepuasan kepada konsumen melebihi atau paling tidak sama dengan kualitas produk dari pesaing. Dilihat dari sudut manajemen pemasaran, kualitas produk merupakan salah satu unsur utama dalam bauran pemasaran (*marketing-mix*), yaitu produk, harga, promosi, dan saluran distribusi yang dapat meningkatkan volume penjualan.

Berdasarkan batasan pendidikan kejuruan telah nampak adanya tuntutan pendidikan tersebut untuk mempersiapkan tenaga terampil tingkat menengah. Keberadaan lembaga pendidikan yang mempersiapkan tenaga kerja ini, selaras dengan tuntutan masyarakat akan adanya kerja. Soeharto mengemukakan empat argumentasi teoretik tentang perlunya pendidikan kejuruan.¹³ Pertama, manusia menuntut adanya pekerjaan karena adanya kebutuhan (*need*) perlunya aktivitas, kebebasan, kekuasaan, pengakuan sosial dan rasa senang. Kedua, manusia terdorong kerja karena tiga aspek yakni, material, bekerja sama, dan jatidiri (*ego*); Ketiga, dorongan untuk bekerja karena psikologi, keamanan, rasa memiliki dan cinta, kepentingan, respek, harga diri serta kebebasan, ingin informasi, mengerti, kecintaan dan keindahan serta aktualisasi diri pribadi. Keempat, demikian mendesak manusia akan perlunya kerja, yang dapat diartikan juga sedemikian mendesaknya manusia akan keberadaan pendidikan kejuruan untuk persiapan bekerja.

Sistem Manajemen Mutu (SMM) ISO 9001:2008

Standar internasional yang kini sedang dibicarakan dalam dunia pendidikan guna menunjang kualitas mutu sekolah tersebut, khususnya pendidikan yang berhubungan langsung dengan dunia usaha/ dunia industri.

¹² Nasution, *Manajemen Mutu Terpadu*, (Bogor: Ghalia Indonesia, 2004). Hal.3

¹³ Rasto, Pendidikan Manajemen Perkantoran||Fakultas Pendidikan Ekonomi Dan Bisnis||Universitas Pendidikan Indonesia. Hal 3

Lembaga pendidikan menerapkan standar internasional yang sebelumnya digunakan dalam dunia industri dan kini digunakan pula pada dunia pendidikan. Salah satu standar internasional tersebut adalah Sistem Manajemen Mutu ISO.

ISO adalah badan standarisasi internasional yang menangani masalah standarisasi untuk barang dan jasa. Badan ini merupakan federasi badan-badan standarisasi dari seluruh dunia yang berkedudukan di Ganeva Swiss. Keanggotaan Indonesia dalam ISO diwakili oleh Dewan Standarisasi Nasional (DSN).¹⁴

Sistem manajemen kualitas formal yang berlaku secara internasional adalah sistem manajemen kualitas ISO 9000.¹⁵ Seri ISO 9000 adalah suatu sistem terpadu untuk mengoptimalkan efektivitas mutu suatu perusahaan, dengan menciptakan sebuah kerangka kerja untuk peningkatan atau perbaikan secara kesinambungan. ISO 9000 adalah nama generic untuk sistem manajemen kualitas internasional yang dikeluarkan pertama kali pada tahun 1987 oleh ISO.¹⁶ Dalam penjelasan saat itu, mereka mengatakan bahwa standar baru tersebut merupakan penghalusan dari semua prinsip sistem mutu yang umumnya diterapkan dan paling praktis dan merupakan puncak dari kesepakatan di antara otoritas dari standar-standar ini yang paling maju di dunia sebagai dasar era manajemen mutu yang baru.

Apabila sistem mutu disesuaikan dengan ISO 9000, maka seluruh aktivitas produksi barang atau layanan jasa memerlukan prosedur terdokumentasikan. Sebagai contoh, pendidikan memerlukan pendokumentasian setiap aktivitas menyangkut pencapaian programnya, termasuk seleksi, wawancara, induksi, disiplin, penilaian, catatan prestasi, nasehat dan bimbingan dan seterusnya. International standard organization (ISO) 9000 menetapkan sebuah disiplin bagi mereka yang siap

¹⁴ Husaini Usman. *Manajemen: Teori, Praktik, dan Riset Pendidikan*. (Jakarta: Bumi Aksara, 2014) hal 579

¹⁵ M.N. Nasution, *Manajemen Mutu Terpadu (Total Quality Manajemen)* (Jakarta: Ghalia Indonesia, 2005) h.299-300.

¹⁶ M.N. Nasution, *Manajemen Mutu Terpadu; Total Quality Manajeme*. (Bogor: Ghalia Indonesia, 2005) Edisi Revisi, h. 287-288

menggunakannya.¹⁷ Dalam pelaksanaannya menjalannya sebuah sistem bukan sesuatu hal yang mudah, karena sebuah sistem membutuhkan sebuah investasi sumber daya dan waktu seluruh staf dalam memahami implikasi sistem untuk menjalankan prosedur yang telah ditetapkan.

Awalnya, SMM ISO 9001:2008 hanya ditetapkan dalam dunia industri manufaktur. Namun kemudian dunia pendidikan juga merasa perlu untuk mengimplementasikannya. Pada tanggal 23 Desember 2008, Badan Standar Nasional menerbitkan persyaratan SMM ISO 9001 berdasarkan Standar Nasional Indonesia. Sehingga jika semula masyarakat menganal dengan SMM ISO 9001:2000, Saat ini ISO 9001:2000 direvisi menjadi 9001:2008. Revisi tersebut secara substantif tidak berubah hanya redaksi sedikit diubah.¹⁸

Adapun perbedaan antara versi 2000 dengan 2008, secara signifikan lebih menekankan pada efektivitas proses yang dilaksanakan dalam organisasi atau lembaga tersebut. Jika versi 2000 mengatakan harus dilakukan *corrective* dan *preventive action*, maka versi 2008 menetapkan bahwa proses *corrective* dan *preventive action* yang dilakukan harus secara efektif berdampak positif pada perubahan dalam organisasi atau lembaga.

Pada saat ini ISO yang telah diakui lebih dari 175 negara dan berdiri pada tahun 1947 di Jenewa, Swiss, yang bertujuan untuk mengembangkan dan mempromosikan standar-standar umum yang berlaku secara Internasional yang bertujuan untuk memajukan pengembangan standarisasi dan aktivitas yang terkait diseluruh dunia dan hasilnya berupa persetujuan internasional yang kemudian dipublikasikan sebagai standar internasional. Pengguna ISO diseluruh dunia dan menjadi top 10 *Countries* yang mengimplikasikan ISO 9001:2008 *certificate* adalah China, Itali, Japan, Spain, India, Jermany, USA, UK, France, Netherlands.¹⁹

Secara prinsipnya sebenarnya siapa saja dapat menerapkan SMM ISO 9000, termasuk di lingkungan lembaga pendidikan (sekolah, madrasah, dan

¹⁷ Edward Sallis, *Total Quality Manajemen in Education* (Jogjakarta: Irciso, 2010), cet. XI, hal. 124

¹⁸ Husaini Usman. *Manajemen: Teori, Praktik, dan Riset Pendidikan*. (Jakarta: Bumi Aksara 2014) hal 592

¹⁹ Purwadi, *ISO 9001:2008 Document Development Compliance Manual*, (Media Guru: 2012), h. 31

perguruan tinggi) sistem manajemen ini merupakan sistem manajemen yang menekankan kepada kepuasan pelanggan.²⁰ Pelanggan yang terkait adalah pelanggan internal, pelanggan eksternal, dan pihak yang berkepentingan (*interested parties*).

Sejak Desember 2003 muncul ISO terbaru yang disebut ISO 9000:2000 untuk pendidikan yang berisikan standar pelaksanaan. ISO 9000:2000 berisikan delapan prinsip yang dapat digunakan tim manajemen suatu organisasi untuk meningkatkan mutu pendidikan. Kedelapan prinsip itu sebagai berikut:²¹

1. Berfokus pada pelanggan

Konsep mengenai mutu dan pelanggan diperluas. Mutu tidak hanya bermakna kesesuaian dengan spesifikasi-spesifikasi tertentu, tetapi mutu tersebut ditentukan oleh pelanggan. Pendidikan adalah pelayanan jasa. Sekolah harus memberikan pelayanan jasa sebaik-baiknya kepada pelanggannya.

Dewan sekolah harus mensurvei pelanggan eksternal mengenai apa yang mereka harap dari murid-murid yang akan lulus. Wawancara dan pertanyaan-pertanyaan survey harus berkaitan dengan keterampilan akademis dan teknis, kebiasaan kerja, sikap, keterampilan berpikir, dan keterampilan sosial antar pribadi.²²

Dengan demikian setiap organisasi bergantung pada setiap anggota atau pelanggan dalam organisasinya. Kaitannya dengan manajemen, setiap organisasi harus memahami kebutuhan pelanggan pada masa saat ini dan masa yang akan datang, organisasi harus memenuhi kebutuhan pelanggan dan terus berusaha melebihi keinginan pelanggan.

²⁰ Mulyono. *Manajemen Administrasi & Organisasi Pendidikan*. (Yogyakarta: Ar-Ruzz media 2010), hal. 306

²¹ Husaini Usman. *Manajemen: Teori, Praktik, dan Riset Pendidikan*. (Jakarta: Bumi Aksara, 2014) hal 517

²² Veithzal Rivai. *Education Management*. (Jakarta: Rajawali pers, 2009) hal 535

2. Kepemimpinan

Seorang pemimpin harus mampu mengembangkan visi dan misi untuk mencapai tujuan organisasi. Pemimpin harus dapat memberikan inspirasi bagi bawahannya, memfasilitasi sarana dan prasarana agar bawahan dapat bekerja secara optimal, serta melakukan komunikasi yang efektif.

Pemimpin organisasi menetapkan kesatuan tujuan dan arah dari organisasi. Mereka harus menciptakan dan memelihara lingkungan internal agar orang-orang dapat menjadi terlibat secara penuh dalam mencapai tujuan-tujuan organisasi

3. Melibatkan semua orang

Artinya semua personil yang berada di dalam institusi secara bersama-sama menjalankan pekerjaan sesuai dengan tugas pokok dan fungsinya. Organisasi membutuhkan kemampuan anggotanya untuk berinovasi dan berkreasi guna menguntungkan organisasinya. Tanpa bantuan tenaga tata usaha, peserta didik, guru dan kepala sekolah kurang berfungsi untuk menjalankan perannya.

4. Pendekatan proses,

Suatu hasil yang diinginkan akan tercapai secara lebih efisien, apabila aktivitas dan sumber-sumber daya yang berkaitan dikelola sebagai suatu proses. Suatu proses dapat didefinisikan sebagai integrasi sekuensial dari orang, material, metode, peralatan dalam suatu lingkungan guna menghasilkan nilai tambah output bagi pelanggan.

5. Pendekatan sistem dalam manajemen

Pengidentifikasian, pemahaman, dan pengelolaan dari proses-proses yang saling berkaitan sebagai suatu sistem, akan memberikan kontribusi pada efektivitas dan efisiensi organisasi dalam mencapai tujuan-tujuannya. Hal ini mengingatkan pentingnya peran masing-masing subsistem yang saling terkait dalam proses untuk mendapatkan hasil terbaik.

6. Peningkatan terus-menerus

Untuk dapat sukses setiap sekolah perlu melakukan proses sistematis dalam melaksanakan perbaikan berkesinambungan. Konsep yang berlaku adalah siklus PDCA, yang terdiri langkah perencanaan, melaksanakan rencana, memeriksa hasil pelaksanaan rencana, dan melakukan tindakan korektif terhadap hasil yang diperoleh. Pendidikan harus terus-menerus meningkatkan mutunya.

Peningkatan terus-menerus dari kinerja organisasi secara keseluruhan harus menjadi tujuan tetap dari organisasi. Peningkatan terus-menerus didefinisikan sebagai suatu proses yang berfokus pada upaya terus-menerus meningkatkan efektivitas atau efisiensi organisasi untuk memenuhi kebijakan dan tujuan dari organisasi itu.

7. Pendekatan fakta untuk pengambilan keputusan

Sekolah kelas dunia berorientasi kepada fakta, maksudnya setiap keputusan didasarkan oleh fakta, bukan pada perasaan (feeling) atau ingatan semata. Setiap keputusan harus berdasarkan data dan informasi yang akurat, relevan, dan up to date.

Keputusan yang efektif adalah berdasarkan pada analisis data dan informasi untuk menghilangkan akar penyebab masalah, sehingga masalah-masalah kualitas dapat terselesaikan secara efektif dan efisien. Keputusan manajemen organisasi seharusnya ditunjukkan untuk meningkatkan kinerja organisasi dan efektivitas implementasi manajemen mutu.

8. Hubungan yang saling menguntungkan

Tidak ada suatu institusi yang dalam melaksanakan pekerjaannya tanpa membutuhkan pihak lain. Kebutuhan barang pada suatu institusi memerlukan institusi lain sebagai pemasok.

Delapan dasar prinsip manajemen mutu tersebut merupakan dasar penerapan sistem manajemen mutu dalam kelompok ISO 9000. Alasan penerapan sistem tersebut adalah untuk membantu organisasi dalam meningkatkan kepuasan kepada pelanggannya atas layanan produk dari organisasi. Karena pelanggan menghendaki produk sesuai dengan

karakteristik yang dapat memuaskan kebutuhan dan harapan mereka. Kebutuhan dan harapan dinyatakan dalam spesifikasi produk yang secara terpadu dinamakan persyaratan pelanggan.

Penelitian ini dilaksanakan di SMK Ekonomika Depok yang beralamat di jalan Raya Grogol No. 2 Kec. Limo Kota Depok 16512. Waktu penelitian adalah bulan Agustus sampai dengan Maret 2017. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif yang bertujuan untuk menggambarkan penerapan prinsip-prinsip Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2008 di SMK Ekonomika. Sesuai metode yang dipakai maka penelitian ini menggunakan teknik pengumpulan data utama yaitu wawancara dan dilengkapi dengan teknik dokumentasi dan teknik observasi. Dilihat dari tujuan penelitian, Penelitian ini difokuskan pada prinsip dan manfaat dalam penerapan SMM ISO 9001:2008 guna meningkatkan mutu pendidikan di SMK Ekonomika.

Implementasi Prinsip-Prinsip Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2008 di SMK Ekonomika

SMK Ekonomika merupakan salah satu sekolah swasta di Depok yang telah menerapkan SMM ISO sejak tahun 2009. Prinsip-prinsip dalam SMM ISO harus diterapkan dengan benar untuk menghasilkan dampak yang signifikan. Prinsip-prinsip SMM ISO yang diterapkan di SMK Ekonomika adalah sebagai berikut:

1. Berfokus pada pelanggan

Konsep mengenai mutu dan pelanggan diperluas. Mutu tidak hanya bermakna kesesuaian dengan spesifikasi-spesifikasi tertentu, tetapi mutu tersebut ditentukan oleh pelanggan. Pendidikan adalah pelayanan jasa. Sekolah harus memberikan pelayanan jasa sebaik-baiknya kepada pelanggannya. Pelanggan sekolah meliputi pelanggan internal dan eksternal sekolah. *Pelanggan eksternal* sekolah adalah orang tua siswa, pemerintah, dan masyarakat termasuk komite sekolah. *Pelanggan internal* sekolah siswa, guru, dan staf tata usaha.

Kebutuhan pelanggan diusahakan untuk dipuaskan dalam segala aspek, termasuk harga, keamanan dan ketepatan waktu. Hal ini juga sesuai dengan kenyataan dilapangan bahwa di sekolah terdapat sarana prasarana yang baik mulai dari ruang kelas dan lab yang memadai selain itu juga

terdapat perlengkapan yang mendukung seperti AC, wi-fi, Proyektor yang dapat mendukung proses kegiatan belajar mengajar

Di SMK Ekonomika sudah menerapkan salah satu prinsip ISO yaitu berfokus pada pelanggan. Dengan menjaga kepercayaan pelanggan dan memberikan pelayanan yang baik tentunya dapat meningkatkan kepuasan terhadap pelanggan.

Selain menjaga kepercayaan pelanggan kepala sekolah, Guru dan karyawan selalu memberikan pelayanan yang ramah dan banyak senyum dan sekolah ini juga sudah menerapkan 5S terhadap pelanggan.²³ Pelayanan mengenai kegiatan belajar mengajar juga diberikan ramah dan mudah kepada siswa, contohnya mengenai nilai-nilai, remedial, termasuk pengadaan buku.²⁴

Sekolah juga memiliki lingkungan kerja yang sehat, nyaman dan kondusif untuk melaksanakan kegiatan belajar mengajar. Ruang kelas yang ada di sekolah juga terasa aman dan nyaman serta terjamin perawatannya. SMK Ekonomika juga selalu menanggapi dan menindaklanjuti umpan balik, keluhan dan komentar siswa terkait dengan proses pembelajaran. Hal ini senada dengan yang diungkapkan oleh pak Putut selaku WMM dan Ibu titin selaku guru Administrasi perkantoran bahwa lingkungan di SMK Ekonomika kondusif Alhamdulillah setiap ruangan ada AC, setiap lab juga ada AC, dipiketin setiap hari ada jadwal piketnya, kita juga sudah menggunakan spidol, tong sampah setiap kelas juga sudah ada. Jadi kondusif, bersih dan nyaman.²⁵ Respon yang sekolah berikan selalu ditanggapi dengan cepat terutama proses-proses layanan keuangan kemudian pembelajaran biasanya ada guru-guru kosong kemudian digantikan kepada guru piket dan keluhan terhadap sarana prasarana yang rusak langsung dibetulkan atau diganti.²⁶

²³ Hasil wawancara dengan Putut djatmiko selaku Wakil Manajemen Mutu SMK Ekonomika Depok, Pada Hari Sabtu, 26 November 2016.

²⁴ Hasil wawancara dengan Ibu Titin selaku guru Produktif Administrasi Perkantoran di SMK Ekonomika Depok, pada hari Selasa, 10 Januari 2016

²⁵ Hasil wawancara dengan Putut djatmiko selaku Wakil Manajemen Mutu SMK Ekonomika Depok, Pada Hari Selasa, 10 Januari 2016

²⁶ Hasil wawancara dengan Ibu Titin selaku guru Produktif Administrasi Perkantoran di SMK Ekonomika Depok, pada hari Selasa, 10 Januari 2016

Selanjutnya Siswa menerangkan bahwa sekolah sudah memberikan pelayanan yang mudah dan ramah baik dari segi komunikasinya maupun pelayanan dalam proses kegiatan belajar mengajar yang diberikan sekolah, hanya saja dalam pelayanan administrasinya masih kurang baik terutama dalam perizinan keluar untuk kegiatan ekstrakurikuler. Akan tetapi hal tersebut dianggapi oleh karyawan TU dari hasil wawancara yang penulis lakukan yakni: “kalau mengenai surat perizinan mengenai kegiatan ekstrakurikuler memang kami tidak mudah untuk memberikannya. Apalagi kepada siswa yang terlalu sering meminta izin untuk kegiatan ekstrakurikuler karena mengganggu pelajaran di sekolah.”²⁷

Dari beberapa hasil wawancara yang penulis lakukan, bahwa SMK Ekonomika sudah berfokus terhadap pelanggan yang merupakan salah satu prinsip dari ISO mulai dari guru, siswa, samapi kepada karyawan sudah merasa puas dengan layanan jasa yang diberikan sekolah. Hal tersebut juga di rasakan oleh penulis pada saat observasi. Mulai dari kepala sekolah, guru, karyawan Tata Usaha dan satpam yang sangat ramah membantu penulis dalam melakukan penelitian di SMK Ekonomika.

2. Kepemimpinan

Dalam hal ini kepala sekolah SMK Ekonomika sudah cukup mampu untuk mengembangkan visi dan misi sekolah untuk mencapai tujuan pendidikan. Sekolah Menengah Kejuruan Ekonomika adalah sekolah yang bertujuan untuk Menghasilkan lulusan yang berkompeteren sesuai dengan kompetensi keahlian. Serta memiliki budaya disiplin, budaya bersih dan etos kerja tinggi untuk menjadi manusia unggulan yang kreatif, inovatif, jujur, bertanggung jawab, mandiri dan berakhlak mulia. Hal ini pun di sampaikan Ibu kepala sekolah bahwa yang pertama tujuan sekolah menghasilkan alumni sesuai dengan kompetensinya yang ke dua meningkatkan daya serap dan yang ketiga sudah pasti menumbuhkan karakter yang baik yang dibutuhkan oleh perusahaan.²⁸

²⁷ Hasil wawancara dengan Bapak Supriyono selaku karyawan TU, pada hari senin, 06 Februari 2017

²⁸ Hasil wawancara dengan Hj. Aliyah selaku kepala sekolah SMK Ekonomika Depok, Pada Hari Rabu, 14 Desember 2016.

Mengenai kebijakan sekolah, Kepala Sekolah selaku pemimpin sudah sangat baik dalam membuat kebijakan sekolah. Kepala sekolah selalu bersikap demokratis dan menghargai pendapat atau ide dari guru, karyawan, dan para siswa. Kepala sekolah dapat memotivasi seluruh warga sekolah untuk selalu ikut serta dalam setiap kegiatan sekolah. Selain itu kepala sekolah juga selalu memberikan motivasi-motivasi kepada kita semua seperti memberi penghargaan walaupun hanya sekedar ucapan selamat dan memberi contoh yang baik.²⁹ WMM juga memaparkan mengenai kebijakan yang dibuat oleh kepala sekolah selaku pemimpin yakni:

“Saya melihat ibu kepala sekolah SMK ekonomika itu penangannya sangat fleksibel, mengerti, paham langkah-langkahnya yang diambil, kebijakannya itu luar biasa. Pokonya saya puas selaku partner kerja dengan kepemimpinan kepala sekolah SMK Ekonomika”³⁰

Selanjutnya pendapat siswa mengenai Kebijakan Kepala sekolah yakni:

”Kepala sekolah memiliki sikap yang Kharismatik yakni dengan mengandalkan ide-ide cemerlang yang beliau miliki untuk memajukan sekolah, yang kemudian ide tersebut dapat direalisasikan oleh bawahannya dengan baik.³¹

Kepala sekolah selalu mengupdate informasi-informasi mengenai peningkatan mutu sekolah sesuai tuntutan zaman. Karena kemajuan sekolah tidak hanya dengan informasi terdahulu dan tidak ada perubahan didalamnya. Hal ini dapat dibuktikan dari hasil wawancara guru dan siswa. Sekolah selalu berusaha mengupdate informasi seperti UN CBT, UAS CBT, kurikulum baru dan yang masih belum bisa CBT itu ujian praktek karena kita

²⁹ Hasil wawancara dengan Ibu Yuli selaku guru Produktif Akuntansi di SMK Ekonomika Depok, pada hari Selasa, 10 Januari 2016

³⁰ Hasil wawancara dengan Putut djatmiko selaku Wakil Manajemen Mutu SMK Ekonomika Depok, Pada Hari Selasa, 10 Januari 2016

³¹ Hasil wawancara dengan Widi selaku siswa kelas XII Akuntansi inovasi SMK Ekonomika Depok, Pada Hari Selasa, 10 Januari 2016

belum bisa kalau melalui computer. Seperti praktek akuntansi kita tidak bisa karena harus manual.³² Jawaban pernyataan siswa:

“Beliau cukup update mengenai informasi tersebut. Informasi tersebut tidak dikomunikasikan secara langsung dengan kita akan tetapi lebih mengandalkan ke guru-gurunya dan guru tersebut menyampaikan ke kita. Contohnya informasi mengenai SNMPTN dan ulangan berbasis CBT.³³

Dari hasil pemaparan di atas, kepemimpinan yang dilakukan kepala sekolah sudah baik, diawali dari penjabaran tujuan sekolah yang sesuai dengan visi misi. Kebijakan yang dibuat oleh kepala sekolah sudah sangat sesuai baik untuk guru, siswa, dan warga sekolah. Kepala sekolah juga selalu berusaha mengupdate informasi- informasi dan memberikan sarana dan prasaran yang dibutuhkan oleh para guru dan staf untuk dapat bekerja secara optimal. Tidak hanya menjadi pemimpin yang memberikan tugas bagi para bawahannya, namun kepala sekolah selalu memberikan motivasi kepada para guru dan staf untuk bersama-sama membangun dan mencapai tujuan sekolah yang diinginkan.

3. Melibatkan semua orang

Dalam suatu organisasi perlu adanya kerja sama seluruh personil agar suatu organisasi tersebut dapat berjalan dengan baik. Organisasi membutuhkan kemampuan anggotanya untuk berinovasi dan berkreasi guna menguntungkan organisasinya. Sekolah kurang berfungsi dalam menjalankan perannya tanpa adanya bantuan dari setiap warga sekolah. Dalam hal ini SMK Ekonomika selalu melibatkan seluruh personil guna mencapai tujuan sekolah. Semua guru dan staf memahami secara keseluruhan mengenai SMM ISO yang diterapkan sekolah dan sasaran mutu yang direncanakan sekolah. Karena kepala sekolah selalu melibatkan seluruh warga sekolah mengenai hal-hal tersebut. Hal ini dapat dibuktikan dari hasil wawancara yang penulis lakukan dengan kepala sekolah yakni:

³² Hasil wawancara dengan Yulianti selaku Kepala Program Akuntansi Mutu SMK Ekonomika Depok, Pada Hari Selasa, 10 Januari 2016

³³ Hasil wawancara dengan Widi selaku siswa kelas XII Akuntansi inovasi SMK Ekonomika Depok, Pada Hari Selasa, 10 Januari 2016

“Untuk sasaran mutu, ini kita lakukan diawal tahun pelajaran baru. Jadi target-target yang sudah tercapai sejauh mana, contoh seperti tahun ini sasaran mutunya kita mau yang hadir itu 100% ternyata tahun kemarin hanya 95% berarti tidak bias 100% dulu makanya kita turunkan menjadi 98%. Semua itu kita sosialisasikan ke semua personil sanggup tidak dengan presentase kehadiran 98% tersebut kalau guru menyanggupi kita tetapkan sasaran mutunya seperti itu. Jadi itu kita lakukan pada saat renstra dengan mengevaluasi terlebih dahulu sasaran yang sudah tercapai dan yang harus diperbaiki baru kemudian kita melakukan renstra untuk satu tahun ke depan.”³⁴

Wakil Manajemen Mutu (WMM) juga menyampaikan hal seperti yang dikemukakan kepala sekolah yakni:

“Untuk sasaran mutu, kami pada saat penerimaan siswa baru itu selalu mensosialisasikan kesekolah-sekolah yang ada. Misalkan kalau SMK berarti kita sosialisasi ke SMP. Ketika anaknya sudah diterima di sekolah ini kemudian sekolah mengundang orang tua siswa untuk mensosialisasikan program-program yang ada di SMK Ekonomika khususnya untuk ISO juga.”³⁵

Termasuk juga apabila terjadi perubahan desain dan pengembangan pelayanan pendidikan kepala sekolah selalu mengidentifikasi, mendokumentasikan, mensahkan, dan megkomunikasikan ke seluruh warga sekolah pada saat rapat evaluasi mengenai program-program yang sudah jalan, program-program yang harus dihapuskan program-program yang harus dipertahankan. Program-program yang dihapuskan tadi harus diganti sesuai dengan kebutuhan pendidikan zaman sekarang yang diinginkan dengan konsumen kita.

Sebagai contoh adanya penerapan kurikulum K13 dari kurikulum KTSP, ulangan berbasis paper berubah menjadi CBT. Dari contoh tersebut kepala sekolah tidak secara langsung melakukan perubahan desain pengembangan pelayanan pendidikan atas kemauannya sendiri, akan tetapi

³⁴ Hasil wawancara dengan Hj. Aliyah selaku kepala sekolah SMK Ekonomika Depok, Pada Hari Rabu, 14 Desember 2016

³⁵ Hasil wawancara dengan Putut djatmiko selaku Wakil Manajemen Mutu SMK Ekonomika Depok, Pada Hari Selasa, 10 Januari 2016

kepala sekolah melibatkan seluruh personil untuk mewujudkan tujuan sekolah. Sekolah juga mengundang orang tua siswa untuk mensosialisasikan program-program yang ada di SMK Ekonomika khususnya untuk ISO juga. Salah satu siswa kelas IX Akuntansi juga mengemukakan bahwa sekolah selalu mensosialisasikan keseluruhan warga sekolah apabila ada perubahan desain pendidikan seperti perubahan kurikulum dan ulangan berbasis CBT³⁶. Bukan hanya siswa guru-guru menyampaikan hal yang sama yakni:

“Setiap terjadi perubahan desain pendidikan sekolah selalu mensosialisasikan ke seluruh warga sekolah pada saat rapat sekolah.”³⁷

Dari hasil pemaparan di atas mengenai keterlibatan seluruh warga sekolah yang dilakukan SMK Ekonomika, dapat disimpulkan bahwa sekolah tersebut selalu bersama-sama menjalankan pekerjaan sesuai dengan tugas pokok dan fungsinya. Karena sekolah selalu memberikan kesempatan kepada seluruh warga sekolah untuk menyampaikan usulan/ tanggapan/ kritik serta saran kepada sekolah baik itu secara lisan, tulisan maupun via telepon. Sekolah juga selalu mensosialisasikan sasaran mutu yang diinginkan sekolah kepada seluruh warga sekolah.

Apabila seluruh warga sekolah tidak mengetahui sasaran mutu yang diinginkan sekolah tentunya sekolah tidak akan mencapai tujuan yang diharapkan. Tidak hanya itu, setiap terjadi perubahan desain pengembangan dan pendidikan selalu disosialisasikan kepada warga sekolah sehingga tidak terjadi miskomunikasi antara satu sama lain. Dengan selalu melibatkan seluruh warga sekolah dan adanya komunikasi yang bagus tentunya dapat menjalin kerjasama yang baik ke seluruh warga sekolah sehingga mencapai tujuan yang diharapkan.

4. Pendekatan proses

Untuk menghasilkan sesuatu secara lebih efisien, tentunya aktivitas dan sumber-sumber daya yang berkaitan dikelola sebagai suatu proses. Dari

³⁶ Hasil wawancara dengan Widi selaku siswa kelas XII Akuntansi inovasi SMK Ekonomika Depok, Pada Hari Selasa, 10 Januari 2016

³⁷ Hasil wawancara dengan Yulianti selaku Kepala Program Akuntansi Mutu SMK Ekonomika Depok, Pada Hari Selasa, 10 Januari 2016

hasil wawancara yang penulis lakukan di SMK Ekonomika proses yang diterapkan sekolah sudah cukup bagus. Sekolah selalu mengidentifikasi kebutuhan sumber daya untuk pelayanan pendidikan sesuai dengan analisis kebutuhan. Untuk menganalisis kebutuhan sekolah, biasanya dilakukakan oleh waka kurikulum yang kemudian diidentifikasi kebutuhan SDM pada saat awal tahun pelajaran baru Karena kita melihat dari kurikulumnya yang setiap tahun berubah-ubah terutama untuk kompetensinya. Kalau kebutuhan guru di jurusan Akuntansi tidak sesuai nantinya kita juga yang kesulitan.³⁸ Maka dari itu sekolah selalu menganalisis dan mengidentifikasi kebutuhan sumber daya dalam pelayanan pendidikan.

Berkaitan dengan ISO tentunya sekolah harus mengadakan audit internal maupun audit eksternal. Dalam hal ini sekolah juga sudah melakukan audit internal dan eksternal sesuai dengan prosedur yang benar dalam menilai kinerja sistem manajemen mutu dan proses pendidikan.

Dengan adanya audit internal maupun audit eksternal tentunya seluruh warga sekolah dapat memiliki kesadaran dan kepedulian terhadap tugas masing-masing meskipun masih ada sebagian guru yang sedikit melenceng dari tupoksinya. Tapi kalau sudah diberikan tanggung jawab biasanya pada saat mengerjakan tugas pasti akan sadar, semua tetap dikerjakan walaupun telat.³⁹ Hal ini juga di sampaikan oleh bu Titin selaku guru produktif perkantoran bahwa:

“Seluruh warga sekolah sadar dan peduli terhadap tugasnya masing-masing, karena kita masing-masing individu itu memiliki job des dan tupoksi yang harus dilaksanakan. Kalaupun mungkin dalam pelaksanaannya ada kesalahan-kesalahan itu sifatnya kekurangan individu tersebut yang pasti secara umum masing-masing sadar dengan tugas yang diberikan sesuai dengan job des dan tupoksinya”⁴⁰

³⁸ Hasil wawancara dengan Ibu Yuli selaku guru Produktif Akuntansi di SMK Ekonomika Depok, pada hari selasa, 10 januari 2016

³⁹ Hasil wawancara dengan Ibu Yuli selaku guru Produktif Akuntansi di SMK Ekonomika Depok, pada hari selasa, 10 januari 2016

⁴⁰ Hasil wawancara dengan Ibu Titin selaku guru Produktif Administrasi Perkantoran di SMK Ekonomika Depok, pada hari selasa, 10 januari 2016

Sekolah melakukan audit internal sesuai dengan kebutuhan yang diperlukan pada saat audit eksternal. Sehingga ketika sekolah melakukan ISO dari eksternalnya sendiri menemukan temuan-temuan yang tidak terlalu banyak, karena sekolah sudah melakukan audit internal yang mengacu pada hal-hal apa saja yang dibutuhkan pada saat audit eksternal.

Dari audit internal ini sekolah berusaha meminimalisirkan temuan-temuan yang nantinya di audit eksternal. Dengan adanya audit tersebut menimbulkan dampak yang positif terhadap kesadaran dan kepedulian warga sekolah terhadap tugasnya masing-masing. Administrasi yang dilakukan sekolah juga lebih teratur dan disiplin.

5. Pendekatan sistem dalam manajemen

Dalam sistem manajemen mutu, sekolah harus merujuk kepada struktur sekolah. Struktur organisasi sekolah yang terdapat di SMK Ekonomika sudah tergambar dengan jelas sesuai tanggung jawab masing-masing bidang untuk mendukung peningkatan sistem manajemen mutu. Sekolah juga mempunyai sistematika rencana kerja sekolah dengan kejelasan deskripsi tugas masing-masing. Dengan adanya rencana dan deskripsi tugas yang jelas tentunya akan mudah dalam menjalankan tugas masing-masing.

Tidak hanya struktur dan rencana kerja yang sesuai, kurikulum yang diterakan sekolah telah sesuai dengan peningkatan proses belajar siswa. Hal ini dibuktikan dengan hasil belajar peserta didik yang sudah di atas KKM, hasil Lomba akademik maupun non akademik yang selalu mendapat juara se-Kota Depok dan Jawa Barat.⁴¹

Karena sekolah selalu mengikuti instruksi yang diberikan oleh pemerintah mengenai hal-hal yang terkait dengan pendidikan. Sebagai contoh perubahan-perubahan yang diberikan pemerintah mengenai kurikulum yang awalnya KTSP dirubah menjadi Kurikulum 13. Sekolah sesegera mungkin merubah kurikulum sekolah dengan memberikan pelatihan terlebih dahulu kepada seluruh warga sekolah mengenai kurikulum 13 tersebut.

⁴¹ Hasil wawancara dengan Putut djatmiko selaku Wakil Manajemen Mutu SMK Ekonomika Depok, Pada Hari Selasa, 10 januari 2016

Dengan ada pelatihan tersebut tentunya guru-guru dan karyawan yang ada di SMK Ekonomika tidak kesulitan dalam menerapkan kurikulum terbaru yang diberikan pemerintah yaitu kurikulum 13. Mengenai perubahan ilmu teknologi juga sekolah selalu memperbaharunya, seperti ulangan yang menggunakan kertas belum lama ini sekolah pun merubah cara ulangan yang dilakukan siswa dengan berbasis CBT.

6. Peningkatan terus-menerus

Dalam hal peningkatan mutu pendidikan SMK Ekonomika selalu meningkatkan mutu pendidikan secara berkesinambungan. Mengenai ISO ini seluruh warga sekolah memberikan bukti komitmennya dengan membubuhkan tanda tangannya bahwa mereka siap untuk menerapkan ISO disekolah guna meningkatkan mutu pendidikan. Hal ini di kemukakan oleh WMM dari hasil wawancara yang penulis lakukan yakni:

“sekolah memberikan bukti komitmennya terhadap penerapan SMM ISO 9001:2008 agar berjalan efektif dan berkelanjutan yaitu dengan ada adanya tandatangan seluruh staff, pada saat rapat ISO itu sendiri jadi setelah dikasih informasi-informasi tentang ISO di situlah kita buat komitmen.”⁴²

Kepala sekolah pun mengatakan hal yang sama bahwa:

“Komitmennya berupa tanda tangan seluruh staff kemudian kita foto bersama pada saat rapat ISO kita bikin komitmen bahwa kita menjalani sistem ISO ini dengan foto bersama.”⁴³

Disini dapat disimpulkan bahwa SMK ekonomika dalam memberikan bukti komitmennya dengan cara memberikan tandatangan bahwa mereka siap dalam melaksanakan penerapan SSM ISO yang ada di sekolah ini. Sehingga tujuan sekolah berjalan lancar, baik itu sarana, sumber daya termasuk konsisten dalam melaksanakan program

⁴² Hasil wawancara dengan Putut djatmiko selaku Wakil Manajemen Mutu SMK Ekonomika Depok, Pada Hari Selasa, 10 januari 2016

⁴³ Hasil wawancara dengan Hj. Aliyah selaku kepala sekolah SMK Ekonomika Depok, Pada Hari Rabu, 14 Desember 2016

Untuk meningkatkan professional guru dan karyawannya sekolah memberikan pelatihan-pelatihan, seperti pelatihan manajemen, pelatihan kurikulum, pelatihan IT, pelatihan kejuruan, dan pelatihan pelatihan lainnya yang dapat meningkatkan mutu pendidikan. Tidak hanya guru di SMK Ekonomika juga memberikan pelatihan terhadap siswa-siswinya agar dapat mengetahui hal-hal apa saja yang dibutuh dunia kerja. Karena sekolah ini adalah sekolah Kejuruan yang berorientasi pada dunia kerja tentunya sekolah pun harus mengetahui hal apa saja yang dibutuhkan oleh dunia kerja agar dapat di berikan ilmunya kepada para peserta didik. Contohnya pelatihan mesin bisnis yang dilakukan murid administrasi perkantoran dan pelatihan pajak untuk murid jurusan akuntansi.

Untuk meningkatkan mutu pendidikan hal lain yang dilakukan sekolah yaitu dengan cara memberikan penilaian atas kinerja guru yang dilaporkan oleh WMM kepada kepala sekolah.

Dari hasil studi dokumen yang penulis dapatkan, memang benar ada rapot penilaian terhadap kinerja guru. Rapot tersebut terdiri dari aspek pendidikan, masa kerja, prestasi kerja selama menduduki jabatan, disiplin dan tanggung jawab, loyalitas, prakarsa, kerjasama dan komunikasi dan kejujuran.⁴⁴ Dari hasil penilaian tersebut guru di berikan kesempatan untuk menyampaikan tanggapan atas nilai yang di berikan oleh sekolah. Sehingga ketika ada kekurangan guru segera memperbaiki apa yang menjadi kekurangan mereka agar dapat lebih baik lagi.

Dengan adanya pelatihan-pelatihan dan penilaian terhadap guru setiap satu tahun sekali tentunya sekolah sudah membuktikan bahwa sekolah selalu melakukan perbaikan terus-menerus guna meningkatkan mutu pendidikan. Hal tersebut menguntungkan bagi sekolah seperti keprofesionalan guru yang sudah tidak diragukan lagi sehingga tujuan pendidikan dapat tercapai dengan baik.

7. Pendekatan fakta untuk pengambilan keputusan

Terkait dengan ISO seluruh warga SMK Ekonomika sudah memahami betul apa itu ISO hanya saja ada beberapa guru baru yang belum memahaminya dan kurang dipraktekan oleh guru guru. Tetapi dengan seiring

⁴⁴ Dokumen SMK Ekonomika Depok Jawa Barat.

berjalannya waktu mereka mengerti dan mengetahui apa dan bagaimana pelaksanaan ISO.

Sekolah yang telah menerapkan SMM ISO harus berorientasi pada fakta. Maksudnya, bahwa setiap keputusan harus berdasarkan pada data, bukan dengan perasaan. SMK Ekonomika telah melakukannya, hal tersebut di sampaikan oleh kepala sekolah bahwa:

“Setiap masalah dilaporkan sesuai dengan data dan fakta. Sebagai contoh, ketika ada guru yang sering telat mengajar itu di tulis hari apa dan jam berapa guru itu datang kesekolah semuanya dicatat oleh WMM sehingga guru tidak dapat mengelak lagi.”⁴⁵

Masalah-masalah yang terkait dengan kinerja Sistem Manajemen Mutu dalam penyelesaiannya tidak langsung diputuskan oleh pemimpin. Masalah tersebut selalu di komunikasikan secara efektif kepada seluruh warga sekolah pada saat rapat. Usulan-usulan atau pendapat mereka akan di tampung kemudian di jadikan satu dan di ambil yang terbaik sehingga dapat diselesaikan dengan kesepakatan bersama.

Sekolah selalu menetapkan prosedur terdokumentasi pengendalian yang diperlukan untuk identifikasi, penyimpanan, perlindungan, pengambilan, masa simpan, dan pemusnahan rekaman/catatan yang di lakukan lima tahun sekali. Pada tahun 2015 semua berjalan dengan tertib, Karena sekolah melakukan audit eksternal. Tapi untuk yang tahun 2016 berjalannya kurang maksimal hanya dilakukan oleh WMM saja tapi untuk guru-guru yang lain karena tahun ini kita tidak ada audit eksternal agak nyantai sehingga kurang maksimal.

Walaupun sudah tidak di audit eksternal pada tahun ini karena terhalang oleh biaya yang cukup mahal sekolah meminta pada yayasan untuk melakuakn hal yang pernah dilakukan oleh audit eksternal. Sehingga tidak ada lagi guru yang kurang tertib dalam menyelesaikan administatif sekolah karena diadakannya audit dari pihak yayasan yang acuannya dari audit eksternal yang pernah sekolah lakukan.

⁴⁵ Hasil wawancara dengan Hj. Aliyah selaku kepala sekolah SMK Ekonomika Depok, Pada Hari Rabu, 14 Desember 2016

Dengan adanya penerapan prinsip pengambilan keputusan yang dilakukan sekolah dapat memberikan Manfaat yang sangat baik, yaitu ketika terdapat permasalahan-permasalahan mengenai kinerja dalam Sisetem Manajemen Mutu, semua permasalahan diselesaikan dengan mudah tanpa ada cekcok karena sudah ada data dan fakta yang ada sehingga semua personil dapat sadar dan malu sehingga tidak mengulanginya lagi.

8. Hubungan saling menguntungkan

Sekolah Menengah Kejuruan Ekonomika mengharapkan agar lulusannya tidak hanya memiliki pengetahuan dari bidang studi atau keahliannya saja, tetapi juga kemampuan beradaptasi terhadap lingkungan kerja baru dimana mereka bergabung, membawa keterampilan-keterampilan komunikasi yang luar biasa, kemampuan memimpin dan dipimpin, dan kemampuan yang teruji dapat berfungsi secara efisien dan efektif. Ini berarti bahwa transferable skills penting bagi para siswa.

Maka dari itu sekolah harus melakukan hubungan baik dengan beberapa organisasi, seperti perusahaan-perusahaan, Univesitas, Dinas Pendidikan, kelurahan, puskesmas sekitar dan kerjasama dengan sekolah-sekolah sesama SMK.

Hubungan dengan pihak-pihak luar memang sangat dibutuhkan oleh sekolah, apa lagi SMK Ekonomika merupakan sekolah kejuruan yang berorientasi pada dunia kerja yang menginginkan lulusan dapat bersaing didunia kerja. Maka dari itu sekolah harus menjalin kerjasama kepada beberapa pihak terutama kerja sama dengan beberapa perusahaan.

Dengan adanya adanya kerja sama yang baik dengan pihak luar tentunya dapat memberikan keuntungan baik bagi pihak sekolah maupun pihak luar. Sebagai contoh kerja sama yang dilakukan dengan perusahaan dalam kegiatan yang dilakukan sekolah-sekolah SMK seperti Praktek Kerja Lapangan (PKL) dan kunjungan industri guna menambah pengalaman siswa. Timbal balik yang didapatkan oleh perusahaan yakni pekerjaan kantor dapat terbantu dengan adanya siswa yang melaksanakan PKL dan untuk sekolah dapat memberikan pengalaman terhadap siswa dalam dunia kerja.

Kerjasama dengan dinas pendidikan pun dilakukan oleh sekolah ekonomika. Dengan adanya kerjasama yang baik tentunya dapat

mempermudah sekolah dalam mendapatkan bantuan-bantuan terkait dengan pendidikan, mendapatkan perizinan, dan dapat diakui legalitas dari sekolah.

Simpulan

Penerapan prinsip-prinsip Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2008 di SMK Ekonomika Depok berjalan dengan baik. Hal ini dibuktikan dengan adanya usaha sekolah yang selalu menjaga kepercayaan pelanggan, Kurikulum yang sesuai dengan peningkatan mutu pendidikan, Selalu melibatkan seluruh warga sekolah, evaluasi berkelanjutan, Berorientasi pada fakta. Maksudnya, bahwa setiap keputusan harus berdasarkan pada data, bukan dengan perasaan, dan adanya kerjasama yang dilakukan sekolah.

Di SMK Ekonomika Depok penulis menemukan hambatan dalam penerapan prinsip-prinsip ISO diantaranya kurangnya dana dalam penerapan ISO sehingga sudah 2 tahun SMK Ekonomika sudah tidak melakukan audit eksternal sehingga berdampak pada kurangnya komitmen manajemen di beberapa pihak. Seperti contoh bidang WMM memberikan instruksi untuk mengerjakan dan menyelesaikan tugas, namun instruksi tersebut tidak langsung dikerjakan. Karena tidak diaudit eksterna mereka merasa tidak ada yang mengawasi sehingga tidak disiplin dalam pengumpulan tugas. Oleh karena itu, apa yang menjadi kesepakatan bersama maka harus komitmen menjalankan dan berjuang bersama untuk menyelesaikan apa yang sudah /disepakati.

Walaupun sudah tidak di audit eksternal pada tahun ini karena terhalang oleh biaya yang cukup mahal sekolah meminta pada yayasan untuk melakuakn hal yang pernah dilakukan oleh audit eksternal. Sehingga tidak ada lagi guru yang kurang tertib dalam menyelesaikan administatif sekolah karena diadakannya audit dari pihak yayasan yang acuannya dari audit eksternal yang pernah sekolah lakukan.

Dari kedelapan prinsip SMM ISO yang diterapkan SMK Ekonomika memberikan manfaat dalam bidang pendidikan. Manfaat yang paling dirasakan sekolah setelah menerapkan prinsip-prinsip ISO adalah meningkatnya kepercayaan masyarakat terhadap layanan jasa yang diberikan oleh sekolah.

Daftar Referensi

- Danim, Sudarwan. *Visi Baru Manajemen Sekolah*. Jakarta: Bumi Aksara, 2008.
- Engkoswara dan Aan Komariah. *Administrasi Pendidikan*. Bandung: Alfabeta, 2012.
- Fattah, Nanang. *Ekonomi dan Pembiayaan Pendidikan*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya, 2009.
- Mulyono. *Manajemen Administrasi & Organisasi Pendidikan*. Jogjakarta: Ar-Ruzz Media, 2008.
- Nasution M. Nur. *Manajemen Mutu Terpadu*. Bogor: Ghalia Indonesia, 2004.
- Nasution S. *Didaktik dan Azas-Azaz Mengajar*. Bandung: Bumi Aksara, 1994.
- Purwadi. *ISO 9001:2008 Document Development Compliance Manual*. Media Guru, 2012.
- Rasto. *Pendidikan Kejuruan*. Pendidikan Manajemen Perkantoran||Fakultas Pendidikan Ekonomi dan Bisnis||Universitas Pendidikan Indonesia, 2012.
- Rivai, Veithzal. *Education Management*. Jakarta: Rajawali pers, 2009.
- S. Arcaro, Jeromes. *Pendidikan Berbasis Mutu: Prinsip-Prinsip Perumusan Dan Tata Langkah Penerapan*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2007.
- Sallis Edward. *Total Quality Manajemen in Education*. Jogjakarta: IRCiSoD, 2010.
- Usman Husaini. *Manajemen: Teori, Praktik, dan Riset Pendidikan*. Jakarta: Bumi Aksara 2014.
- Zamroni. *Paradigma Pendidikan Masa Depan*. Jakarta: Bigraf Publishing, 2000.