#### BAB I

#### **PENDAHULUAN**

### 1.1 Latar Belakang Masalah

Kebijakan Direktorat Pembinaan SMK dalam strategi Pengembangan Pendidikan Menengah Kejuruan yang mengarah kepada SMK Berstandar Nasional maupun Internasional melalui kebijakan reposisi pendidikan menengah kejuruan, perlu direspon secara proaktif melalui berbagai upaya peningkatan dan pengembangan mutu pendidikan di SMK secara komperhensif.

Salah satu standar yang bisa diterapkan untuk menjadi sekolah standar internasional adalah dengan memenuhi persyaratan ISO khususnya Sistem Manajemen Mutu (SMM ) ISO 9001 : 2008. Untuk memperoleh sertifikat tersebut, sekolah harus menunjukkan proses belajar mengajar yang terpadu antara teori dan praktek, pelayanan kepada siswa, orang tua dan masyarakat, termasuk dunia usaha dan industri serta pemerintah.

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.

Direktorat Jenderal Manajemen Pendidikan Dasar dan Menengah menetapkan arah dalam rangka peningkatan jumlah siswa SMK dan jumlah siswa SMA. Ditargetkan jumlah siswa SMA dengan siswa Sekolah Menengah Kejuruan (SMK) pada tahun 2009/2010 adalah 60:40. Rencana strategis Departemen Pendidikan Nasional sampai pada tahun 2015 dengan proporsi 70% SMK dan

30% SMA. Jumlah ini akan terus dipacu agar pada tahun-tahun mendatang setiap sekolah di masing-masing kabupaten/kota agar memiliki SMK berkualitas sebagaimana amanat Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional Pasal 50 Ayat 3 yang menyatakan "Pemerintah dan/atau pemerintahan daerah menyelenggarakan sekurang-kurangnya satu satuan pendidikan pada semua jenjang pendidikan, untuk dikembangkan menjadi satuan pendidikan yang bertaraf internasional " dan kemudian Peraturan Pemerintah Nomor 19 tahun 2005 tentang Standar Nasional Pendidikan dalam Pasal 61 Ayat(1) menyatakan bahwa: 'Pemerintah bersama-sama pemerintah daerah menyelenggarakan sekurang-kurangnya satu sekolah pada jenjang pendidikan dasar dan sekurang-kurangnya satu sekolah pada jenjang pendidikan menengah untuk dikembangkan menjadi sekolah bertaraf internasional.

Kebijakan pemerintah tersebut dimaksudkan untuk menciptakan manajemen sekolah yang efektif. Sistem Manajemen Mutu (SMM) ISO 9001:2008 merupakan sarana atau alat pemasaran yang jitu bagi organisasi dengan menunjukkan logo registrasinya (Sallis,2006). Sehingga dengan penerapan SMM ISO 9001:2008 diharapkan mampu menjawab perkembangan globalisasi serta mencapai efektifitas dan efisiensi suatu organisasi. SMM ISO merupakan salah satu bentuk implementasi dari konsep *Total Quality Management* (TQM). Dalam TQM mensyaratkan sebuah organisasi agar memiliki standar antara lain standar pengelolaan sumberdaya, realisasi produk, pengukuran dan evaluasi, serta sistem dokumentasi.

Organisasi yang menerapkan SMM ISO 9001:2008 harus mampu menyediakan bukti objektif bahwa sistem manajemen mutu telah ditetapkan secara efektif dan analisis dari proses menjadi sumber dalam menetapkan dokumen yang diperlukan untuk memenuhi persyaratan SMM ISO 9001:2008. Pemenuhan persyaratan yang dimaksud adalah pemenuhan terhadap prinsipprinsip manajemen ISO 9001 untuk memenuhi kepuasan pelanggan.

Sesuai dengan observasi awal yang di lakukan pada SMK Negeri 1 Gorontalo menunjukkan dari tahun ke tahun animo (minat) masyarakat untuk mendaftar di SMK Negeri 1 Gorontalo semakin meningkat, hal ini antara lain disebabkan keterserapnya lulusan SMK Negeri 1 Gorontalo di dunia kerja, prestasi bidang akademik (intrakurikuler) dan ekstra kurikuler melalui terobosan produktif, kreatif dan inovatif, sebagai pusat ICT dan ECT di Provinsi Gorontalo. Pada tahun 2006 ini SMK Negeri 1 Gorontalo menetapkan komitmen untuk mencapai predikat sebagai SMK bersertifikat ISO, yaitu sertifikat pengakuan dari organisasi dunia tentang jaminan mutu atas pelaksanaan pelatihan dan pembelajaran yang saat ini beranggotakan lebih dari 50 negara. Hingga tahun pelajaran 2007/2008, SMK Negeri 1 Gorontalo telah dan tetap dapat mempertahankan Sertifikat SMM ISO 9001:2000. Kenyataan ini menunjukkan bahwa penyelenggaraan organisasi dan manajemen di sekolah ini sesuai dengan standar internasional.

Pelaksanaan manajemen mutu ISO 9001:2008 di SMK Negeri 1 Gorontalo yang diserahkan mulai pada bulan februari 2010 banyak terdapat permasalahan yang menjadi kendala dalam implementasinya berupa komitmen dan konsistensi

manajemen dalam melaksanakan sistem manajemen mutu sehingga ketercapaian sasaran mutu yang telah ditetapkan masih ada yang belum mencapai 100%. Hal ini disebabkan karena komitmen dan konsistensi dalam menerapkan sistem manajemen mutu ISO 9001:2008 tersebut. Bukti lain juga didapatkan dari laporan Audit Internal bahwa terdapat beberapa catatan untuk 5 unit kerja yakni Kearsipan, Bimbingan dan Konseling, Sarana dan Prasarana (Sarpras), Kompetensi Keahlian, dan Perpustakaan. Akan tetapi sebagian besar hanya merupakan saran dari supervisor, dan yang masuk dalam kategori *minor*, yakni berkaitan dengan *supplier* pada unit kerja sarana dan prasarana sekolah.

Tantangan bagi SMK Negeri 1 Gorontalo yang perlu dikelola secara strategis dalam rangka menerapkan pelaksanaan manajemen mutu ISO 9001:2008 vaitu berhubungan dengan dimensi kualitas, fokus pada pelanggan, kepemimpinan, perbaikan berkesinambungan, manajemen sumber daya manusia khususnya berkaitan dengan kurikulum, sarana prasarana dan perpustakaan karena dalam praktiknya sekolah juga tidak terlepas dari faktor-faktor pendukung dan penghambat dalam mengimplementasikan SMM ISO 9001:2008. Persepsi siswa yang positif dilatar belakangi oleh faktor pendukung begitu juga sebaliknya. Dengan mengetahui efektivitas pelaksanaan manajemen mutu ISO 9001:2008, diharapkan sekolah dapat meningkatkan aspek-aspek yang dianggap masih kurang oleh pelaksana tugas di Sekolah. Hasil pengukuran nantinya diharapkan dapat digunakan oleh sekolah sebagai dasar untuk merumuskan kebijakan baru. Dengan demikian, tujuan dari SMM ISO 9001:2008 akan terlaksana dengan baik.

Penerapan sistem manajemen mutu ISO 9001:2008 bukanlah sesuatu hal yang didapat dalam sekejap, namun merupakan hasil usaha semua pihak yang ada dalam suatu organisasi. Dengan berbagai kesenjangan dan harapan di atas, menggambarkan bahwa analisis proses pengambilan keputusan kepala sekolah penting untuk dilakukan suatu penelitian guna mencari alternatif pemecahaannya melalui suatu penelitian sederhana dengan formulasi judul sebagai berikut: "Efektivitas Pelaksanaan Manajemen Mutu ISO 9001:2008 di SMK Negeri 1 Gorontalo".

### 1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang masalah tersebut, maka rumusan masalah penelitian yang hendak dibahas dalam skripsi ini adalah:

- Bagaimanakah efektivitas bidang kesiswaaan dalam Pelaksanaan Manajemen
  Mutu ISO 9001:2008 di SMK Negeri 1 Gorontalo?
- 2. Bagaimanakah efektivitas bidang kurikulum dalam Pelaksanaan Manajemen Mutu ISO 9001:2008 di SMK Negeri 1 Gorontalo?
- 3. Bagaimanakah efektivitas bidang sarana prasarana dalam Pelaksanaan Manajemen Mutu ISO 9001:2008 di SMK Negeri 1 Gorontalo?
- 4. Bagaimanakah efektivitas bidang hubungan masyarakat dalam Pelaksanaan Manajemen Mutu ISO 9001:2008 di SMK Negeri 1 Gorontalo?
- 5. Bagaimanakah efektivitas bidang ketatausahaan dan kepegawaian dalam Pelaksanaan Manajemen Mutu ISO 9001:2008 di SMK Negeri 1 Gorontalo?

# 1.3 Tujuan Penelitian

Sehubungan dengan permasalahan yang telah dirumuskan, maka tujuan dari penelitian ini adalah;

- Untuk mengetahui efektivitas bidang kesiswaaan dalam Pelaksanaan Manajemen Mutu ISO 9001:2008 di SMK Negeri 1 Gorontalo.
- Untuk mengetahui efektivitas bidang kurikulum dalam Pelaksanaan
  Manajemen Mutu ISO 9001:2008 di SMK Negeri 1 Gorontalo.
- Untuk mengetahui efektivitas bidang sarana prasarana dalam Pelaksanaan Manajemen Mutu ISO 9001:2008 di SMK Negeri 1 Gorontalo.
- Untuk mengetahui efektivitas bidang hubungan masyarakat dalam Pelaksanaan Manajemen Mutu ISO 9001:2008 di SMK Negeri 1 Gorontalo.
- Untuk mengetahui efektivitas bidang ketatausahaan dan Kepegawaian dalam Pelaksanaan Manajemen Mutu ISO 9001:2008 di SMK Negeri 1 Gorontalo.

## 1.4 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat yang diharapkan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

 Menambah wawasan dan pengetahuan bagi pembaca tentang konsep Pelaksanaan Manajemen Mutu ISO 9001:2008 dalam bidang kesiswaaan, kurikulum, sarana prasarana, hubungan masyarakat dan bidang ketatausahaan dan Kepegawaian.

- 2. Penelitian ini dapat menjadi bahan pertimbangan dan pengembangan penelitian di masa yang akan datang.
- Memberikan kontribusi pemikiran yang dapat dijadikan sebagai acuan bagi sekolah-sekolah lain untuk dalam pelaksanaan Manajemen Mutu ISO 9001:2008.
- 4. Bagi Dinas Pendidikan dasar dan Menengah dapat dijadikan bahan pertimbangan didalam mengambil kebijakan yang berkaitan dengan pelaksanaan Manajemen Mutu ISO 9001:2008.
- 5. Bagi Sekolah, hasil penelitian ini dapat dijadikan pertimbangan sekolah untuk meningkatkan perannya dalam pelaksanaan Manajemen Mutu ISO 9001:2008 khususnya bidang sarana dan prasarana.
- 6. Bagi audit supervisor, dapat menjadi informasi efektivitas pelaksanaan dan pengawasan Manajemen Mutu ISO 9001:2008 di SMK Negeri 1 Gorontalo.
- 7. Bagi peneliti, dapat Menambah pengetahuan tentang pelaksanaan Manajemen Mutu ISO 9001:2008.