

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Sekolah Menengah Kejuruan (SMK) sebagai salah satu lembaga tingkat satuan pendidikan yang berperan menciptakan Sumber Daya Manusia (SDM) berkualitas dan kompeten di bidangnya. Sumber Daya Manusia (SDM) yang berkualitas ialah tenaga kerja siap pakai, yakni tenaga kerja yang menunjukkan penguasaan ilmu pengetahuan, teknologi, dan keterampilan yang tinggi diikuti dengan moral, etika, dan karakter diri yang baik. Kualitas tersebut apabila dimiliki oleh setiap lulusan SMK, tentu Indonesia tidak akan kekurangan generasi penerus bangsa yang potensial. Gambaran tersebut merupakan gambaran manusia unggul dan merupakan cerminan generasi penerus bangsa yang ideal.

SMK 1 Suwawa adalah satu-satunya sekolah negeri kejuruan yang berada di Kecamatan Suwawa yang berstatus rintisan sekolah bertaraf internasional. Dimana sekolah ini bisa dikatakan unggul di Kecamatan Suwawa, karena banyaknya peminat untuk bisa masuk di sekolah tersebut. Sekolah ini juga memiliki komitmen yang kuat untuk meningkatkan mutu sekolah dengan mendapatkan suatu pengakuan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001 : 2008 dari tahun 2014 sampai dengan sekarang tahun 2018. Dengan adanya Sistem Manajemen Mutu ISO 9001 : 2008 ini di harapkan bisa lebih meningkatkan mutu yang ada di sekolah tersebut.

Dalam proses pelaksanaan sistem manajemen mutu ISO 9001:2008 ini tentu saja tidak luput dari berbagai masalah yang terjadi, idealnya pelaksanaan sistem

manajemen mutu ISO 9001 berarti suatu komitmen terhadap pengembangan terus-menerus. Berdasarkan hasil Observasi awal saya kepada kepala sekolah di SMK Negeri 1 Suwawa, ditemukan berbagai kendala. Adapun kendala yang berkaitan dengan pelaksanaan ISO 9001 adalah masih adanya personil- personil yang belum memahami betul apa yang dimaksud dengan ISO, khusus pada staff tingkat bawah. Namun dalam pelaksanaannya, implementasi ISO 9001:2008 di sekolah- sekolah sebagian besar cenderung hanya formalitas untuk memenuhi kebijakan dari Direktorat Jenderal Pendidikan Dasar dan Menengah (Dirjen Dikdasmen) sekaligus untuk mengangkat nama sekolah di mata masyarakat. Padahal biaya untuk sertifikasi ISO itu sendiri sangat mahal. Hal tersebut belum diimbangi dengan kinerja yang maksimal dari setiap elemen organisasi sekolah untuk menerapkan standar sistem manajemen mutu ISO 9001:2008.

Dan juga dalam Meningkatkan Output lulusan SMK yang berkualitas, agar bisa mendapatkan pekerjaan yang berkualitas bagi lulusan sehingga bisa membuat sekolah bisa lebih meningkatkan mutu pendidikan dengan menjalankan sistem manajemen mutu tersebut dengan baik, maka dalam prosesnya bisa menghasilkan alumni-alumni yang siap kerja dan berkompeten dalam bidangnya masing-masing.

Sistem manajemen mutu dapat di jadikan alat strategis untuk mengerjakan kinerja proses dan sumber daya dalam melakukan peningkatan terus menerus, memberikan pelayanan prima demi kepuasan pengguna, untuk mempersiapkan diri menghadapi persaingan internasional dan mendapatkan pengakuan internasional terhadap proses yang di lakukan tuntunan penjaminan

mutu kemudian melahirkan suatu standar yang lebih berorientasi kepada sistem dan proses, yaitu apa yang kita kenal dengan standar manajemen mutu.

Upaya peningkatan kualitas SDM melalui pendidikan dilakukan dengan menyusun Undang-Undang Sistem Pendidikan Nasional No 20 tahun 2003. Dalam UU ini diatur tentang fungsi dan tujuan pendidikan nasional, Prinsip penyelenggaraan pendidikan, hak dan kewajiban warga negara, orang tua, masyarakat dan pemerintah baik pemerintah pusat maupun pemerintah daerah, peserta didik, jalur, jenjang dan jenis pendidikan, bahasa pengantar, wajib belajar, Standar Pendidikan Nasional, kurikulum, pendidik dan tenaga kependidikan, sarana dan prasarana pendidikan, pendanaan pendidikan, pengelolaan pendidikan, peran serta masyarakat dalam pendidikan, evaluasi, akreditasi, dan sertifikasi; pendirian satuan pendidikan; penyelenggaraan pendidikan oleh lembaga negara lain, dan pengawasan.

Oleh sebab itu, penyelenggaraan pendidikan di sekolah perlu dijaga kualitasnya dari proses awal sampai proses akhir sehingga mampu menghasilkan lulusan yang mempunyai kompetensi sesuai kebutuhan. Kepastian mutu lulusan dan peningkatan kualitas tamatan harus dijaga agar setiap tahun terjadi peningkatan kualitas tamatan. Agar menghasilkan tamatan yang berkualitas baik dan terstandar yang mampu bersaing dan unggul dalam persaingan global, maka diperlukan upaya perbaikan berkesinambungan terhadap kemampuan manusia, proses, dan lingkungan sekolah. Cara terbaik agar dapat memperbaiki kemampuan komponen-komponen tersebut secara berkesinambungan adalah dengan menerapkan total quality management

melalui Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2008. Alasan kenapa sekolah lebih memilih Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2008 karena berkaitan erat dengan sistem manajemen mutu untuk sekolah sedangkan untuk ISO lainnya lebih berfokus pada jaminan kualitas untuk perusahaan ataupun industri dan produksi.

Penerapan ISO 9001:2008 berorientasi pada peningkatan kualitas pelayanan sehingga di harapkan dapat memuaskan pelanggan pendidikan yang pada akhirnya berdampak pada peningkatan mutu sekolah maupun mutu pendidikan secara nasional di Indonesia. Menurut Edward Sallis (2010:71) pelanggan lembaga pendidikan secara internal adalah guru dan staf yang ada di sekolah. Sedangkan secara eksternal pelanggan lembaga pendidikan adalah Orang tua, Siswa, dan Masyarakat.

Melalui sertifikasi ISO 9001 :2008 tersebut maka di harapkan akan ada jaminan mutu atau kualitas pelayanan yang di berikan oleh lembaga pendidikan terhadap stakeholder, seperti siswa, alumni, dan orang tua siswa. Ada anggapan untuk mencapai hasil yang bermutu atau jasa yang memuaskan semua yang berkepentingan akan mendatangkan manfaat yang lebih bagi satuan pendidikan pendidikan tersebut. Manfaat secara umum yang dapat di rasakan secara langsung setidaknya adalah keuntungan peningkatan di kalangan masyarakat dan pemerintah sebagai dampak positif dari kepuasan bagi pengelola pendidikan. Menerapkan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2008 bukanlah suatu hal yang akan didapat dalam sekejap, namun merupakan hasil usaha semua pihak yang ada dalam suatu organisasi. Sertifikasi merupakan bentuk

pengakuan dari pihak yang independen terhadap suatu organisasi yang sudah menerapkan sistem manajemen mutu yang menjadi acuannya. Adanya sertifikasi ini memberikan bukti bahwa standar benar-benar sudah di terapkan, tetapi satu hal yang harus di perhatikan bahwa sertifikasi bukan menjadi tujuan akhir, sebab banyak lembaga/ organisasi yang mengejar sertifikasi karena faktor keinginan yang tidak terlalu penting, namun tanpa membenahi peningkatan atas kinerja sistemnya. Dengan demikian, penerapan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2008 memberikan manfaat yang besar dalam meningkatkan kinerja suatu lembaga dalam upaya memberikan pelayanan yang terbaik.

Sebagai standar mutu internasional, Implementasi Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2008 secara konsisten meningkatkan mutu sekolah serta efisiensi dalam pengelolaan sumber daya sekolah. Sertifikasi ISO bertujuan memberikan jaminan bahwa suatu organisasi telah menerapkan sistem manajemen tertentu guna mencapai suatu tujuan sesuai dengan kebijakan dan sasaran yang telah di tetapkan oleh organisasi tersebut. Implementasi ISO 9001:2008 dapat memberikan rekomendasi kepala sekolah terkait dengan penjaminan mutu pada sekolah tersebut, hal ini akan mendapatkan nilai lebih di mata masyarakat sebagai sekolah berkualitas internasional atau memiliki citra yang lebih baik dibandingkan dengan sekolah lainnya. Hal ini tentunya akan lebih meningkatkan kemampuan sekolah dalam memancing minat masyarakat untuk mempercayakan anaknya pada sekolah tersebut.

Sehubungan dengan permasalahan tersebut penulis tertarik untuk melakukan suatu penelitian dengan formulasi judul sebagai berikut : **“Evaluasi**

Implementasi Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2008 Dalam Bidang Pelayanan Sekolah di SMK Negeri 1 Suwawa”

B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah di uraikan di atas, maka identifikasi beberapa permasalahan yang relevan dengan penelitian ini yaitu :

1. Sekolah yang hanya ingin memenuhi persyaratan-persyaratan ISO yang pada akhirnya akan mendapatkan sertifikat.
2. Dalam Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2008 kurang memperhatikan komunikasi antara kepala sekolah, guru dan staf. karena dapat di lihat dari belum semua anggota sekolah yang mengetahui sistem manajemen mutu ISO.
3. Meningkatkan Output lulusan SMK yang berkualitas, agar bisa mendapatkan pekerjaan yang berkualitas bagi lulusan sehingga bisa membuat sekolah bisa lebih meningkatkan mutu pendidikan.

C. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah dan identifikasi masalah di atas, maka dapat di rumuskan masalah penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Bagaimana Sistem Manajemen Mutu ISO 9001 : 2008 pada Bidang Pelayanan kepada Siswa di SMK Negeri 1 Suwawa ?
2. Bagaimana Sistem Manajemen Mutu ISO 9001 : 2008 pada Bidang Pelayanan kepada Orang Tua di SMK Negeri 1 Suwawa ?
3. Bagaimana Sistem Manajemen Mutu ISO 9001 : 2008 pada Bidang Pelayanan kepada Masyarakat di SMK Negeri 1 Suwawa ?

D. Tujuan penelitian

Berdasarkan ruang lingkup masalah tersebut, maka tujuan yang akan di capai melalui penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui Implementasi Sistem Manajemen Mutu ISO 9001 : 2008 pada Bidang Pelayanan kepada Siswa di SMK Negeri 1 Suwawa.
2. Untuk mengetahui Implementasi Sistem Manajemen Mutu ISO 9001 : 2008 pada Bidang Pelayanan kepada Orang Tua di SMK Negeri 1 Suwawa.
3. Untuk mengetahui Implementasi Sistem Manajemen Mutu ISO 9001 : 2008 pada Bidang Pelayanan kepada Masyarakat di SMK Negeri 1 Suwawa.

E. Manfaat penelitian

Penelitian ini di harapkan memberikan manfaat sebagai berikut :

1. Secara teoritis
 - a. Hasil penelitian ini di harapkan dapat memberikan informasi tentang implementasi Sistem Manajemen Mutu ISO 9001 : 2008
 - b. Hasil penelitian ini di harapkan sebagai bahan acuan dan pertimbangan bagi penelitian selanjutnya.

2. Secara praktis

- a. Bagi peneliti

Penelitian ini di harapkan dapat menambah wawasan melalui pengembangan ilmu pengetahuan dalam bidang pendidikan dan memberikan pengalaman belajar bagi peneliti terutama pada bidang yang di kaji serta di jadikan sebagai penerapan teori yang di peroleh di bangku kuliah.

b. Bagi sekolah

Sebagai bahan perbandingan dalam implementasi sistem manajemen mutu ISO 9001 : 2008 di sekolah SMK Negeri 1 Suwawa dalam peningkatan penjaminan mutu.