

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **A. Latar Belakang Penelitian**

Saat ini dunia sedang mengalami perubahan yang sangat cepat. Salah satu penyebab perubahan itu adalah karena adanya efek globalisasi. Globalisasi berdampak terhadap dua hal, yaitu terbukanya peluang dan meningkatnya persaingan. Dengan tingkat persaingan yang semakin ketat, setiap perusahaan/institusi harus memiliki produk atau layanan dengan mutu yang baik dan tinggi agar tetap dapat meningkatkan nilai kompetitif perusahaan/institusi. Perusahaan/institusi berusaha memenangkan persaingan dengan meningkatkan mutu produk atau jasa, sehingga dapat memberikan kepuasan kepada pelanggan.

Kepuasan pelanggan adalah suatu keadaan dimana keinginan, harapan dan kebutuhan pelanggan dipenuhi. Suatu pelayanan dinilai memuaskan bila pelayanan tersebut dapat memenuhi kebutuhan dan harapan pelanggan. Terciptanya layanan yang bermutu akan berpengaruh secara langsung terhadap kepuasan pelanggan. Dalam dunia pendidikan yang menjadi pelanggan di sekolah adalah siswa, orang tua, dan masyarakat dan dunia industri.

Dalam kegiatan belajar mengajar di sekolah, salah satu faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan siswa dalam belajar adalah adanya layanan yang bermutu dari sekolah terhadap siswa. Layanan tersebut dilakukan dari mulai penerimaan siswa, kegiatan belajar mengajar, sampai siswa lulus sekolah. Diharapkan, dengan adanya layanan yang bermutu dari sekolah siswa akan

merasa puas belajar di sekolah tersebut dan secara langsung mempengaruhi prestasi siswa dalam belajar sehingga sekolah dapat menghasilkan sumber daya manusia yang dapat bersaing di pasaran global.

Mendapatkan pelayanan yang cepat, tepat, dan bermutu adalah harapan dan keinginan semua orang. SMK Negeri 13 Bandung secara terus menerus telah melakukan pembenahan secara internal agar dapat meningkatkan mutu pelayanannya dan meningkatkan kepuasan pelanggannya baik itu siswa, orang tua, maupun masyarakat. Tetapi dalam kenyataannya di lapangan, harapan dan keinginan itu tidak selalu dapat dipenuhi. Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan pada awal penelitian terhadap 15 orang siswa, sebagian besar siswa masih menyatakan ketidakpuasannya terhadap mutu pelayanan di sekolah tersebut. 8 orang siswa menyatakan ketidakpuasannya terhadap penyampaian materi yang kurang jelas, 3 orang menyatakan cukup puas dan 4 orang menyatakan puas. Selain itu, masalah kebersihan lingkungan sekolah pun turut berperan terhadap kepuasan siswa dalam belajar. Kebersihan yang paling mendapat perhatian paling besar adalah kebersihan kamar mandi/toilet. 6 orang menyatakan kurang puas terhadap kebersihan kamar mandi/toilet, 7 orang menyatakan cukup puas, dan 2 orang menyatakan puas. Sarana belajar pun dirasakan siswa masih kurang memadai, terutama fasilitas ruang laboratorium. 6 orang menyatakan kurang puas, 5 orang menyatakan cukup puas, dan 4 orang menyatakan puas terhadap fasilitas laboratorium multimedia.

Melihat masih banyaknya siswa yang merasa kurang puas terhadap mutu pelayanan di sekolah mereka, sudah seyogyanya sekolah melakukan perbaikan

yang terus menerus agar kepuasan siswa dalam belajar dapat tercapai yang pada akhirnya dapat meningkatkan mutu pendidikan di Indonesia.

Dalam kondisi persaingan saat ini, negara dengan sumber daya manusia (SDM) yang paling siap akan mampu bersaing di pasar dunia, baik itu untuk bekerja di dalam negeri dengan menarik para investor asing maupun bekerja di luar negeri. Indonesia sendiri telah menggarisbawahi kompetensi pekerja dalam menghadapi era globalisasi ini yaitu:

1. memiliki keterampilan dasar yang memungkinkan pengembangan dan penyesuaian diri mengikuti perkembangan dunia;
2. mengumpulkan, menganalisa, dan mengorganisasikan informasi;
3. mengkomunikasikan ide dan informasi;
4. merencanakan, dan mengorganisasikan kegiatan;
5. mampu bekerja sama dan kerja berkelompok;
6. mampu memecahkan masalah;
7. berpikir logis dan mampu menggunakan ide-ide dan teknik matematik;
8. menguasai bahasa komunikasi global terutama bahasa Inggris.

Berbagai upaya telah dilakukan oleh pemerintah untuk meningkatkan kualitas sumber daya manusia Indonesia. Salah satunya melalui jalur pendidikan. Agar dapat menjadi bangsa yang mampu bersaing di era globalisasi terutama dalam persaingan di bidang industri dan perdagangan yang semakin hari semakin ketat, maka tidak ada cara lain yang lebih efektif kecuali dengan membangun mutu SDM melalui peningkatan mutu pendidikan. Untuk memperoleh hasil pendidikan yang bermutu dituntut penyelenggaraan pendidikan yang bermutu

pula. Cara-cara lama dalam penyelenggaraan pendidikan yang kurang memperhatikan faktor mutu dan kurang pula memperhatikan prinsip-prinsip pendidikan yang seharusnya ditegakkan, perlu segera diperbaiki untuk menuju penyelenggaraan pendidikan yang berwawasan mutu dan keunggulan.

Kebijakan Pemerintah saat ini telah berusaha menempatkan Pendidikan Kejuruan sebagai sub-sistem dari sistem pembangunan nasional di dalam pengembangan SDM. Penyelenggaraan pendidikan kejuruan hendaknya tidak hanya sekedar sebagai lembaga pelayanan sosial pendidikan, tetapi diharapkan menjadi suatu kegiatan pendidikan yang dapat diandalkan untuk menghasilkan lulusan yang bermutu tinggi, yang memiliki kemampuan produktif sebagai asset bangsa.

Penyelenggaraan pendidikan kejuruan pada jenjang pendidikan menengah yang diselenggarakan pada Sekolah Menengah Kejuruan (SMK) diharapkan memiliki wawasan mutu dan keunggulan, yang secara terus-menerus melakukan penjaminan dan pengendalian mutu dengan mengukur mutu **standar input, proses, dan out put** pendidikan berdasarkan standar sekolah nasional dan tuntutan dunia kerja yang pengukurannya diarahkan pada tingkat produktivitas dan mutu hasil kerja.

Dalam Renstra Depdiknas tahun 2005-2025, kebijakan peningkatan mutu pendidikan diarahkan pada pencapaian mutu pendidikan yang semakin meningkat yang mengacu pada standar nasional pendidikan (SNP). SNP meliputi berbagai komponen yang terkait dengan mutu pendidikan mencakup standar isi, standar proses, standar kompetensi lulusan, standar pendidik dan tenaga kependidikan,

standar sarana dan prasarana, standar pengelolaan, standar pembiayaan, dan standar penilaian pendidikan. Pengembangan mutu dan keunggulan sekolah menengah juga diarahkan untuk mendorong sekolah potensial menuju kategori di atas SNP. Sekolah seperti ini akan terus dikembangkan menjadi sekolah berkeunggulan nasional dan internasional. Pengembangan sekolah berkeunggulan pada pendidikan menengah ditargetkan paling tidak satu SMA/SMK pada masing-masing kabupaten/kota menjadi sekolah berkeunggulan lokal dan internasional pada tahun 2009. Pemerintah akan bekerja sama dengan pemerintah daerah untuk pengembangan keunggulan lokal, dan dengan luar negeri dalam pengembangan kurikulum dan standar kompetensi untuk mengembangkan kompetensi lulusan agar dapat bersaing secara global. Salah satu orientasi pencapaian standar internasional adalah mendorong sekolah untuk dapat memperoleh sertifikat *ISO*.

Dalam menjabarkan dan mengimplementasikan seluruh kebijakan yang telah dikeluarkan oleh Departemen Pendidikan Nasional, maka SMK Negeri 13 Bandung telah mulai melakukan berbagai perubahan baik secara internal maupun eksternal. Secara internal telah dan akan terus melakukan pembenahan organisasi, sarana dan prasarana, peningkatan mutu sumber daya manusia (guru, tenaga administrasi, layanan teknis) dan pengembangan program-program inovatif.

Salah satu upaya dalam melakukan pembenahan internal, SMK Negeri 13 Bandung sejak tahun 2005 telah mengadopsi dan menerapkan Sistem Manajemen Mutu terstandar yang dikenal dengan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2000 dalam penyelenggaraan pendidikan.

Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2000 adalah suatu standar internasional untuk Sistem Manajemen Mutu dan merupakan Sistem Manajemen Mutu yang telah diterapkan secara luas dan teruji. Penerapan Sistem Manajemen Mutu ISO 9000:2000 telah dilakukan di 160 negara, di berbagai sektor industri manufaktur maupun industri jasa dan saat ini berbagai institusi nir-laba maupun pemerintahan pun telah menerapkan Sistem Manajemen Mutu ini. Sebagai sebuah sistem yang teruji dan ditunjang adanya proses sertifikasi dan pengawasan dari lembaga sertifikasi yang independen, sistem ini telah menjadi patokan penilaian keberhasilan suatu perusahaan dalam menjaga mutu produk atau layanannya.

Sistem Manajemen Mutu ISO 9001: 2000 merupakan sistem yang dibangun dengan fondasi kebijakan-kebijakan yang terdokumentasi dan dijalankan secara konsisten untuk membangun Budaya Mutu dalam perusahaan/institusi. Penyusunan dokumen yang tepat sesuai kondisi perusahaan/institusi dalam menuju pencapaian visi, misi dan sasaran perusahaan serta kiat-kiat dalam menerapkannya merupakan kunci keberhasilan menjalankan sistem ini serta lulus dalam proses sertifikasi oleh Lembaga Sertifikasi yang independen.

Vincent Gaspersz (2002:75) mengemukakan Sistem Manajemen Mutu 9001:2000 merupakan sistem manajemen dengan pendekatan kepuasan pelanggan, yang dijabarkan dalam delapan prinsip, yaitu:

1. Fokus pelanggan
2. Kepemimpinan
3. Keterlibatan orang
4. Pendekatan proses
5. Pendekatan sistem terhadap manajemen
6. Peningkatan terus menerus
7. Pendekatan faktual dalam pembuatan keputusan
8. Hubungan pemasok yang saling menguntungkan

Delapan dasar prinsip manajemen mutu tersebut di atas merupakan dasar penerapan Sistem Manajemen Mutu dalam kelompok ISO 9001. Dengan penerapan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2000 diharapkan dapat membantu organisasi dalam meningkatkan kepuasan pada pelanggan atas layanan yang diberikan.

Dengan diterapkannya Sistem Manajemen Mutu 9001:2000 secara benar dan konsisten akan meningkatkan kinerja dan bagaimana mencapai sasaran yang telah ditetapkan yang pada akhirnya dapat meningkatkan kepuasan pelanggan dalam hal ini menciptakan peserta didik yang unggul yang dapat diterima di dunia kerja ataupun menciptakan lapangan kerja sendiri dengan ilmu yang dimilikinya.

Penelitian ini mencoba mengangkat SMK Negeri 13 sebagai sekolah yang telah berhasil meraih sertifikat dan menerapkan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2000 secara konsisten. SMK Negeri 13 Bandung sampai sekarang terus meningkatkan mutu pelayanannya sesuai dengan yang distandarkan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2000. Meskipun upaya yang telah dilakukan oleh SMK Negeri 13 Bandung dengan diterapkannya Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2000 belum sepenuhnya berhasil, tetapi SMK Negeri 13 Bandung telah mengedepankan kepuasan siswa sebagai salah satu tujuan utama sekolah tersebut.

Berdasarkan uraian tersebut diatas maka penulis tertarik untuk mengadakan penelitian sejauh mana Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2000 dan mutu pelayanan memberikan pengaruh terhadap kepuasan siswa dalam belajar. Oleh karena itu penulis mengambil judul “Pengaruh Implementasi Sistem

Manajemen Mutu 9001:2000 terhadap Mutu Pelayanan dan dampaknya pada Kepuasan Siswa dalam Belajar (Studi pada SMK Negeri 13 Bandung)”.

## **B. Rumusan Masalah**

Dari latar belakang di atas dapat diidentifikasi bahwa salah satu faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan siswa dalam adalah Sistem Manajemen Mutu 9001:2000 yang diterapkan secara benar dan konsisten dan adanya pelayanan yang bermutu.

Permasalahan yang akan dijadikan penelitian dalam studi ini dapat dirumuskan dan dijabarkan dalam pertanyaan penelitian sebagai berikut:

1. Bagaimanakah pengaruh implementasi Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2000 terhadap mutu pelayanan di SMK Negeri 13 Bandung?
2. Bagaimanakah pengaruh implementasi Sistem Manajemen Mutu 9001:2000 terhadap kepuasan siswa dalam belajar di SMK Negeri 13 Bandung?
3. Bagaimanakah pengaruh mutu pelayanan terhadap kepuasan siswa dalam belajar di SMK Negeri 13 Bandung ?

Pertanyaan-pertanyaan penelitian tersebut di atas akan dikaji dan dianalisis secara empirik berdasarkan data-data yang diperoleh dari lapangan (SMK Negeri 13 Bandung).

### **C. Tujuan Penelitian**

Sesuai dengan fokus masalah yang telah diungkapkan sebelumnya, secara umum penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan dan menganalisa secara empirik tentang pengaruh Sistem Manajemen Mutu 9001:2000 dan mutu pelayanan terhadap kepuasan pelanggan di SMK Negeri 13 Bandung.

Secara khusus tujuan penelitian dapat dijelaskan sebagai berikut:

1. Mengetahui seberapa besar pengaruh implementasi Sistem Manajemen Mutu 9001:2000 terhadap mutu pelayanan di SMK Negeri 13 Bandung.
2. Mengetahui seberapa besar pengaruh implementasi Sistem Manajemen Mutu 9001:2000 terhadap kepuasan siswa dalam belajar di SMK Negeri 13 Bandung
3. Mengetahui seberapa besar pengaruh mutu pelayanan terhadap kepuasan siswa dalam belajar di SMK Negeri 13 Bandung.

### **D. Asumsi**

Dalam upaya menjelaskan bagaimana pengaruh penerapan Sistem Manajemen Mutu 9001:2000 dan mutu pelayanan terhadap kepuasan siswa dalam belajar yang merupakan pokok permasalahan dalam penelitian ini, berikut dikemukakan beberapa asumsi, yaitu:

1. Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2000 dan prinsip-prinsip mutu pelayanan yang diterapkan secara konsisten merupakan upaya untuk meningkatkan kualitas proses belajar-mengajar sehingga akan berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan siswa dalam belajar.

2. Pelaksanaan proses belajar mengajar di SMKN 13 Bandung telah dilaksanakan sesuai dengan prinsip-prinsip mutu pelayanan dan dengan menerapkan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2000 secara konsisten untuk mencapai kepuasan siswa dalam belajar.
3. Salah satu faktor yang dapat menentukan keberhasilan penerapan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2000 dan mutu pelayanan adalah komitmen manajemen yang diwujudkan dengan partisipasi aktif dari semua komponen yang terlibat melalui kegiatan perencanaan, pelaksanaan, pengawasan, pembinaan dan evaluasi secara terus menerus dan konsisten.

#### **E. Hipotesis**

Dalam upaya memberikan arah yang lebih jelas pada penelitian ini dirumuskan hipotesis kerja penelitian sebagai berikut:

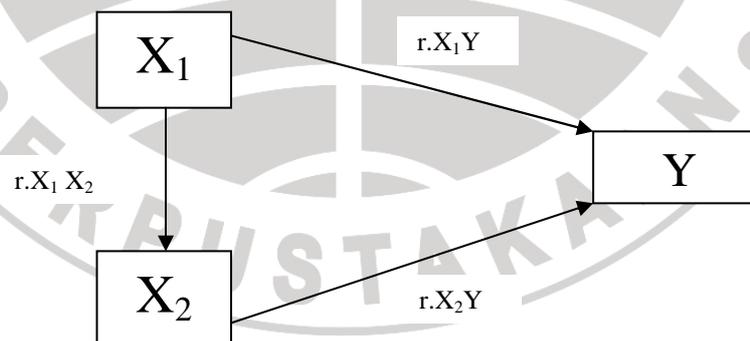
1. Implementasi Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2000 berpengaruh positif terhadap Mutu Pelayanan.
2. Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2000 berpengaruh positif terhadap kepuasan siswa dalam belajar.
3. Mutu pelayanan berpengaruh positif terhadap kepuasan siswa dalam belajar.

#### **F. Metode Penelitian**

Penelitian tentang Pengaruh Implementasi Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2000 terhadap Mutu Layanan dan dampaknya pada Kepuasan Siswa dalam

Belajar di SMK Negeri 13 Bandung menggunakan metode penelitian kuantitatif dengan melakukan survei. Ditinjau dari judul penelitian maka permasalahan penelitian bersifat asosiatif yaitu permasalahan yang menghubungkan atau pengaruh antara dua variabel atau lebih dan bertujuan untuk menguji pengaruh atau hubungan diantara beberapa variabel penelitian, sehingga penelitian ini termasuk jenis penelitian hubungan kausal. Alat pengumpul data yang dipergunakan dalam penelitian ini berupa angket tertutup yang dibantu dengan dokumentasi.

Penelitian ini akan mendeskripsikan hubungan antara variabel bebas dan variabel terikat melalui uji statistik. Variabel bebas terdiri dari Implementasi Sistem Manajemen Mutu 9001:2000 sebagai variabel  $X_1$  dan Mutu Pelayanan sebagai variabel  $X_2$ , sedangkan variabel terikatnya adalah Kepuasan Siswa dalam Belajar sebagai variabel  $Y$ . Agar dapat lebih jelasnya dapat digambarkan dalam gambar di bawah ini:



**Gambar 1.1**  
**Model Keterkaitan Variabel Penelitian**

Adapun langkah-langkah yang dilakukan dalam pengolahan data meliputi: seleksi angket, uji persyaratan pengolahan data untuk mengetahui teknik statistik yang akan digunakan, uji hipotesis penelitian dengan melakukan analisis korelasi untuk mengetahui pengaruh implementasi Sistem Manajemen Mutu 9001: 2000 (variabel  $X_1$ ) terhadap mutu pelayanan ( $X_2$ ) dan dampaknya pada kepuasan siswa dalam belajar (variabel Y).

#### **G. Lokasi dan Sampel Penelitian**

Penelitian ini akan dilaksanakan di SMK Negeri 13 yang berlokasi di Jl. Soekarno Hatta Km.10, Bandung. SMK Negeri 13 sebagai salah satu sekolah menengah kejuruan yang telah berhasil meraih sertifikasi Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2000.

Adapun sampel penelitian akan diwakili oleh siswa-siswa SMK Negeri 13 jurusan Analisis Kimia dan jurusan Teknik Komputer dan Jaringan sebagai salah satu pelanggan sekolah tersebut.