

BAB V

KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

Dalam bab ini disajikan beberapa kesimpulan dan rekomendasi yang dikemukakan berdasarkan temuan-temuan selama penelitian ini dilaksanakan, terutama yang berkenaan dengan “Pengaruh Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2000 dan Mutu Pelayanan terhadap Kepuasan Siswa dalam Belajar di SMKN 13 Bandung”. Penarikan kesimpulan dilakukan sesuai dengan masalah dan tujuan penelitian, implikasi dirumuskan berdasarkan hasil penelitian yang telah disimpulkan dan rekomendasi ditujukan kepada berbagai pihak yang berkepentingan dengan penyelenggaraan pendidikan, khususnya dalam upaya menciptakan mutu pendidikan. Rekomendasi berisi beberapa gagasan yang dirumuskan berdasarkan hasil penelitian, pembahasan, dan kesimpulan hasil penelitian.

A. Kesimpulan

Secara deskriptif disimpulkan bahwa Implementasi Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2000 berada pada kategori sangat baik, Mutu Pelayanan berada pada kategori baik, dan Kepuasan Siswa dalam Belajar di SMKN 13 Bandung berada pada kategori baik. Sedangkan komponen-komponen yang harus lebih ditingkatkan adalah ketersediaan sarana dan prasarana belajar, kebersihan, dan kesiapan sarana dan prasarana belajar.

Hasil kajian penelitian terhadap permasalahan “pengaruh SMM ISO 9001:2000 terhadap mutu pelayanan dan dampaknya pada kepuasan siswa dalam belajar” menunjukkan hasil sebagai berikut:

1. Implementasi Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2000 berpengaruh cukup positif terhadap Mutu Pelayanan. Artinya bahwa implementasi Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2000 memiliki kecenderungan berpengaruh positif terhadap mutu pelayanan. Demikian juga dengan kontribusi variabel X_1 (Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2000) terhadap X_2 (Mutu Pelayanan) juga cukup besar.
2. Implementasi Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2000 berpengaruh positif terhadap kepuasan siswa dalam belajar di SMKN 13 Bandung. Artinya bahwa Sistem Manajemen Mutu ISO yang diterapkan di SMKN 13 Bandung memiliki kecenderungan berpengaruh positif terhadap kepuasan siswa dalam belajar. Meskipun bila dilihat dari hasil penelitian pengaruh tersebut tidak terlalu kuat. Besarnya kontribusi variabel X_1 (Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2000) terhadap Y juga tidak terlalu besar (Kepuasan Siswa dalam Belajar).
3. Mutu pelayanan berpengaruh positif terhadap kepuasan siswa dalam belajar di SMKN 13 Bandung dan pengaruhnya cukup kuat. Artinya bahwa mutu pelayanan memiliki kecenderungan memberikan pengaruh positif terhadap kepuasan siswa dalam belajar. Variabel memberikan kontribusi yang cukup besar X_2 (Mutu Pelayanan) terhadap Y (Kepuasan Siswa dalam Belajar) juga cukup besar.

B. Rekomendasi

Berdasarkan kesimpulan dan implikasi yang telah dipaparkan di atas maka dapat direkomendasikan:

1. Mengingat bahwa implementasi SMM ISO 9001:2000 tidak berpengaruh terlalu besar terhadap kepuasan siswa dalam belajar maka perlu dipikirkan lagi apakah SMM ISO 9001:2000 merupakan standar yang tepat dalam upaya mencapai tingkat kepuasan pelanggan. Mungkin memang tidak ada yang salah dengan SMM ISO 9001:2000 akan tetapi bukan berarti bahwa SMM ISO 9001:2000 dapat dijadikan standar untuk mencapai tingkat kepuasan siswa dalam belajar. Bila perlu harus dicari alternatif standar mutu lainnya yang dapat digunakan untuk mencapai tingkat kepuasan siswa dalam belajar. Dari beberapa pendapat para ahli, mereka mengemukakan bahwa kelemahan SMM ISO 9001:2000 adalah bahwa standar itu hanya bersifat dokumentasi saja. Seperti yang kita ketahui bahwa dokumentasi dapat dibuat atau diakali oleh manusia. Sehingga meskipun secara dokumentasi telah lulus uji standar bukan berarti sama kenyataannya dengan yang ada di lapangan.
2. Meskipun pengaruh mutu pelayanan terhadap kepuasan siswa cukup besar akan tetapi ada faktor-faktor lain yang dapat mempengaruhi kepuasan siswa dalam belajar. Dimensi-dimensi yang dinyatakan dalam penelitian ini merupakan tolak ukur pencapaian tingkat kepuasan pelanggan akan tetapi tidak menutup kemungkinan ada faktor-faktor lain yang dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan yang tidak tercantum dalam penelitian

ini maupun literatur-literatur lainnya. Sehingga masih terbuka kesempatan untuk melakukan penelitian dengan pendekatan kualitatif atau juga dilakukan penelitian dengan membandingkan (studi komparatif).

3. Meskipun secara umum tingkat kepuasan siswa dalam belajar di SMKN 13 Bandung cukup baik tetapi hal tersebut jangan membuat sekolah menjadi puas dengan keadaan yang sudah ada. Sebab kepuasan bersifat sementara dan banyak hal yang dapat mempengaruhi tingkat kepuasan siswa dalam belajar. Sehingga sekolah diharapkan untuk secara terus menerus meningkatkan mutu pelayanannya baik itu bagi pelanggan internal maupun pelanggan eksternal agar tingkat kepuasan dapat dipertahankan.
4. Untuk menambah kejelasan makna dari hasil penelitian ini, disarankan kepada peneliti berikutnya bila ingin melakukan penelitian yang terhadap variabel yang sama agar menggunakan indikator dan lokasi yang berbeda agar dapat mendapat khasanah keilmuan yang relevan dan mendukung teori-teori yang ada menjadi semakin kuat. Dan Mengingat kepuasan siswa dalam belajar merupakan faktor penting dalam meningkatkan kualitas pendidikan di Indonesia maka kepada peneliti berikutnya agar dapat meneliti variabel lainnya dan faktor-faktor yang mempengaruhinya agar penelitian selanjutnya semakin baik hasilnya serta berguna untuk meningkatkan kualitas pendidikan di Indonesia.