

## BAB I

### PENDAHULUAN

#### 1.1 Latar Belakang Masalah

Penyelenggaraan pengelolaan pendidikan semakin menjadi perhatian yang serius bagi pemangku kepentingan pendidikan terutama pihak penyelenggara sekolah untuk menghasilkan produk pendidikan yang berkualitas seiring semakin kompetitifnya arena persaingan global. Salahsatu upaya untuk meningkatkan maupun menjaga kualitas pendidikan tersebut adalah dengan menetapkan serta meningkatkan standar manajemen kualitas. Saat ini, upaya peningkatan kualitas manajemen di dunia pendidikan yang sedang menggejala adalah dengan menerapkan standar manajemen mutu ISO 9001. Standar tersebut sebelumnya sering dipergunakan di bidang korporasi untuk meningkatkan standar kualitas manajemen dan layanan terhadap pelanggan.

*Quality Management System* (QMS) ISO 9001 adalah standar yang diterbitkan oleh *International Standardization Organization* (ISO) untuk standar yang berisi persyaratan manajemen mutu. ISO 9001 telah beberapa kali mengalami perubahan. Perubahan pertama pada 1987, kemudian pada 1994, dan yang ketiga pada 2000. Pada 14 November 2008, ISO merilis edisi terbaru standar ISO 9001, yaitu ISO 9001:2008. Standar ini berisi persyaratan-persyaratan yang harus dipenuhi dalam penerapan sistem manajemen mutu di perusahaan. Persyaratan manajemen mutu yang terdapat dalam ISO 9001 lebih menekankan

pada pendekatan proses dan kepuasan pelanggan. Oleh karena itu, seorang auditor harus memahami pendekatan proses agar tidak salah mengumpulkan informasi saat melakukan audit, terutama informasi yang penting untuk peningkatan berkelanjutan di perusahaan *auditee*.

Pada Rabu tanggal 10 November 2010, SMA negeri 4 Bandung resmi menerima sertifikat QMS ISO 9001:2008 dari PT. TUV Rheinland Indonesia–Jerman. Sertifikat QMS ISO 9001:2008 diserahkan langsung oleh Direktur Utama PT.TUV Indonesia-Jerman dan diterima langsung oleh Bapak kepala sekolah Drs. H.Cucu Saputra. Dengan diterimanya sertifikat ISO:9001:2008 maka secara sah manajemen SMA Negeri 4 Bandung menjalankan sistem manajemen kualitas yang diakui telah memenuhi dan berstandar ISO 9001:2008. (Sumber: [www.sman4bdg.sch.id](http://www.sman4bdg.sch.id))

Sebagai salah satu bagian implementasi ISO 9001:2008, saat ini SMAN 4 Bandung sedang melaksanakan sistem standar mutu dalam pelaksanaan manajemen prasarana dan sarana pendidikan. Dengan implementasi tersebut, diharapkan proses pendidikan sebagai wujud realisasi produk yang dihasilkan dapat terlaksana dengan optimal. Dalam mewujudkan implementasi tersebut, SMAN 4 Bandung diharuskan menjalankan semua prosedur standar yang telah digariskan dalam persyaratan QMS ISO 9001:2008 yang tertuang dalam klausul implementasi secara berurutan dan berkelanjutan termasuk di dalamnya memenuhi persyaratan infrastruktur/prasarana dan sarana serta menjalankan implementasi manajemen kualitas tersebut dalam pengelolaannya.

Dalam pelaksanaannya, penilaian (audit) implementasi QMS ISO 9001:2008 dilakukan secara rutin dalam dua kali jenis penilaian dalam satu tahun, yaitu audit internal dan audit eksternal. Jika lembaga dinilai berhasil dalam mengimplementasikan standar QMS ISO 9001:2008 yang tertuang dalam klausul-klausul persyaratan oleh auditor maka lembaga berhak memperoleh atau mempertahankan sertifikat QMS ISO 9001:2008 sebagai standar manajemen lembaga. Namun begitu, menurut salah satu prinsip ISO, pelanggan lembaga merupakan parameter puncak penilaian dan evaluasi dari keseluruhan implementasi standar QMS ISO 9001:2008. Oleh karena itu, penting untuk mengetahui bagaimana hasil implementasi standar QMS ISO 9001:2008 dari sudut pandang siswa SMAN 4 Bandung sebagai pengguna/pelanggan untuk mengetahui hasil yang faktual di lapangan.

Dalam pengamatan prapenelitian, peneliti masih menemukan adanya ketidaksesuaian kondisi prasarana dan sarana dengan standar ideal yang ditetapkan QMS ISO 9001:2008. Temuan tersebut antara lain penetapan rasio siswa di ruang kelas yang tidak seimbang juga kekurangan pada beberapa fasilitas lainnya seperti alat-alat penunjang pembelajaran dan fasilitas umum di lingkungan sekolah. Temuan tersebut juga diindikasikan dari masih adanya keluhan dari guru dan siswa sebagai pengguna prasarana dan sarana yang menandakan masih adanya kekurangan dalam implementasi QMS ISO 9001:2008 pada pelaksanaan manajemen prasarana dan sarana pendidikan di SMAN 4 Bandung, sehingga menarik peneliti untuk mengetahui dan mengukur lebih jauh bagaimana

implementasi standar QMS ISO 9001:2008 ditinjau dari kepuasan siswa sebagai pelanggan SMAN 4 Bandung.

Atas dasar itu peneliti perlu mengangkat penelitian berjudul *"Implementasi Quality Management System (QMS) ISO 9001:2008 dalam Pelaksanaan Manajemen Prasarana dan Sarana Pendidikan Berdasarkan Tingkat Kepuasan Siswa di SMAN 4 Bandung."*

## **1.2 Identifikasi Masalah**

Berdasarkan pemaparan latar belakang tersebut di atas, dapat diidentifikasi beberapa masalah yaitu:

- a) Masih ditemukan adanya ketidaksesuaian antara kondisi prasarana dan sarana pendidikan di SMAN 4 Bandung dengan harapan ideal seperti yang digariskan oleh standar QMS ISO 9001:2008.
- b) Masih ditemukan adanya keluhan dari pengguna/pelanggan, yaitu siswa mengenai penggunaan prasarana dan sarana di SMAN 4 Bandung.

## **1.3 Perumusan dan Pembatasan Masalah**

### **1.3.1 Perumusan Masalah**

Adapun rumusan masalah pada penelitian ini adalah “Bagaimana implementasi standar QMS ISO 9001:2008 dalam pelaksanaan manajemen prasarana dan sarana pendidikan di SMAN 4 Bandung ditinjau dari kepuasan siswa sebagai pelanggan?”

### 1.3.1 Pembatasan Masalah

Dalam penelitian ini, dilakukan pembatasan masalah untuk menyederhanakan masalah penelitian. Pembatasan masalah ini meliputi:

- a) Pengukuran implementasi standar *Quality Management System* (QMS) ISO 9001:2008 di SMAN 4 Bandung dibatasi pada implementasinya dalam pengelolaan/manajemen prasarana dan sarana pendidikan.
- b) Pengukuran implementasi standar QMS ISO 9001:2008 juga dibatasi hanya berdasarkan tingkat kepuasan siswa sebagai pengguna/pelanggan SMAN 4 Bandung yang merupakan salah satu parameter puncak dalam penilaian dan evaluasi menurut standar ISO 9001.

### 1.4 Penjelasan Istilah dalam Judul

#### 1) *Quality Management System* (QMS) ISO 9001:2008

*Quality Management System* (QMS) ISO 9001:2008 adalah standar yang diterbitkan oleh organisasi internasional untuk standar yang berisi persyaratan manajemen mutu (Vincent Gasperz, 2009: 25).

## 2) Manajemen Prasarana dan Sarana Pendidikan

Prasarana pendidikan adalah standar nasional pendidikan yang berkaitan dengan kriteria minimal tentang ruang belajar, tempat olah raga, tempat beribadahan, perpustakaan, laboratorium, bengkel kerja, tempat bermain, empat berkreasi dan berekreasi, serta sumber lainnya, yang diperlukan untuk menunjang proses pembelajaran, termasuk penggunaan teknologi, informasi dan komunikasi. Sedangkan sarana pendidikan adalah semua fasilitas yang diperlukan dalam proses belajar-mengajar, baik yang bergerak maupun yang tidak bergerak agar pencapaian tujuan pendidikan dapat berjalan dengan lancar, teratur, efektif dan efisien. Ibrahim Bafadal (2003:2) mendefinisikan manajemen prasarana dan sarana pendidikan Sebagai proses kerja sama pendayagunaan semua fasilitas pendidikan secara efektif dan efisien.

## 3) SMAN 4 Bandung

SMA Negeri (SMAN) 4 Bandung, merupakan salah satu Sekolah Menengah Atas Negeri yang ada di Provinsi Jawa Barat, Indonesia. (*Wikipedia.com*). Sekolah ini merupakan salah satu sekolah yang mendapat sertifikat standar *Quality Management System (QMS) ISO 9001:2008* dari TUV Rheinland-Jerman untuk melaksanakan standar tersebut dalam manajemen pendidikan di sekolah tersebut.



## 1.5 Tujuan Penelitian

Menurut Suharsimi Arikunto (2002:30), yang dimaksud tujuan penelitian adalah merumuskan kalimat yang menunjukkan adanya suatu hal yang diperoleh setelah penelitian. Adapun tujuan penelitian ini adalah mengetahui dan mengukur implementasi *Quality Management System* (QMS) ISO 9001:2008 dalam pelaksanaan manajemen prasarana dan sarana pendidikan di SMAN 4 Bandung diukur dari tingkat kepuasan siswa sebagai pengguna atau pelanggan.

## 1.6 Kegunaan Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat untuk berbagai pihak, yakni:

### 1) Manfaat Teoritis

Memberikan sumbangan bagi pengembangan ilmu terutama yang berkaitan dengan kualitas pendidikan dan pengembangan sarana pendidikan.

### 2) Manfaat Praktis

Memberikan masukan bagi pihak-pihak yang terkait penerapan ISO 9001:2000 dalam upaya meningkatkan kualitas pendidikan, yakni:

1. Pihak manajemen sekolah SMAN 4 Bandung yang tengah mengimplementasikan standar *Quality Management System* (QMS) ISO 9001:2008

2. Pemangku kebijakan pendidikan dan pengelola sarana dan prasarana pendidikan.

