

BAB V

KESIMPULAN, IMPLIKASI DAN REKOMENDASI

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil deskripsi dan analisa data pada Bab IV, maka dapat disimpulkan bahwa :

Pertama, implementasi SMM ISO 9001 : 2008 melalui 8 prinsip manajemen mutu di SMK Negeri 13 Bandung sudah berjalan efektif, yaitu bahwa 8 prinsip ini dilaksanakan secara simultan dan terintegrasi dengan klausul SMM ISO 9001 : 2008. Kemudian adanya *management review* oleh sekolah untuk melihat sejauh mana Proses Belajar dan Mengajar (PBM) berjalan sesuai dengan yang telah ditetapkan dan serta telah menganut sifat-sifat pokok mutu jasa pendidikan yang mengandung unsur-unsur *tangible, reliability, responsiveness, empathy dan assurance*.

Kedua, kendala – kendala implementasi SMM ISO 9001 : 2008 di SMK Negeri 13 Bandung menyangkut perubahan sikap, mental, perilaku seluruh unsur yang ada di sekolah, masih rendahnya *self-initiative, sense of quality* dan *sense of responsibility* adalah hal-hal yang menghambat efektifnya implementasi SMM ISO 9001 : 2008, sedangkan SDM, fasilitas dan dana tidak menjadi masalah yang sangat krusial.

Ketiga, implementasi Sistem Manajemen Mutu ISO 9001 : 2008 di SMK Negeri 13 Bandung membawa dampak Efektivitas implementasi

tersebut, berdampak pada upaya sekolah dalam pengelolaan pendidikan bermutu yang ditandai dengan angka keterserapan lulusan yang tinggi, tingginya nilai uji kompetensi siswa, prestasi sekolah yang bagus di tingkat provinsi sampai ke nasional, angka kelulusan 100 persen tiap tahun tanpa *jokey*, iklim kerja dewan guru yang kondusif dan kepuasan pelanggan eksternal terhadap lulusan, artinya sekolah telah mampu memenuhi *customer satisfaction*.

B. Implikasi

Pada dasarnya bukan hanya mengejar untuk memperoleh sertifikat ISO bagi organisasi sekolah, tetapi bagaimana proses implementasi dan sertifikasi ISO tersebut berperan dalam peningkatan kinerja guru dan karyawan yang timbul seiring proses implementasi dan sertifikasi tersebut, yang memiliki manfaat besar terhadap peningkatan kinerja organisasi.

Fungsi ISO dalam penyelenggaraan dan peningkatan pendidikan menjadi hal yang logis karena akan membantu dalam mengidentifikasi sumber daya dan sebagainya. Penerapan prinsip manajemen mutu tidak hanya menyediakan keuntungan secara langsung terhadap perancangan sistem manajemen mutu, tetapi juga memberikan kontribusi keuntungan pada pengelolaan biaya dan risiko. Sistem manajemen mutu yang efektif dapat memastikan bahwa kegiatan-kegiatan dalam hal ini pendidikan kejuruan dapat diawasi. Hal ini memungkinkan setiap orang mengetahui apa yang mereka kerjakan dan bagaimana mengerjakannya.

Implementasi SMM ISO 9001 : 2008 berimplikasi pada kepercayaan lembaga di luar organisasi menjadi tinggi, ini ditandai dengan mudahnya memperoleh institusi pasangan sebagai tempat praktek industri para siswa dan menstimulus pemerintah dalam mendukung pendanaan untuk biaya operasional atau fasilitas lainnya. Implikasi lain adalah kualitas tetap terjaga oleh setiap pegawai bekerja sesuai dengan sistem yang terpadu, *job description* yang jelas, penggunaan fasilitas yang efisien, pengelolaan keuangan yang transparan dan akuntabel demi memupuk iklim kerja organisasi kondusif.

C. Rekomendasi

Implementasi ISO sangat cocok bagi sekolah kejuruan, karena bisa mempertemukan kebutuhan industri yang rata-rata telah memakai ISO, sehingga sekolah bisa menyesuaikan mutu lulusan sesauai dengan standar yang ditetapkan oleh industri.

Berdasarkan hasil temuan dan analisa data yang dilakukan, beberapa hal yang perlu diperhatikan bagi sekolah yang mengimplementasikan SMM ISO 9001 : 2008, antara lain : *Sumber Daya Manusia*, yaitu meliputi tenaga pengajar, karyawan, teknisi, peserta didik sebagai pelaksana dan objek untuk mencapai tujuan (mutu) harus memiliki kesadaran mutu, komitmen dan tanggung jawab serta terlibat secara aktif mewujudkan tercapainya mutu yang diharapkan. Ketercapaian mutu tidak hanya tanggung jawab pimpinan tetapi semua elemen ikut berperan aktif dan bertanggung jawab atas tercapainya

mutu. *Sistem/Proses*, sistem mutu adalah struktur organisasi, tanggung jawab, prosedur, proses dan sumber daya untuk menerapkan manajemen mutu. Untuk itu dalam pencapaian mutu perlu dibentuk satu sistem mutu sesuai proses produksi yang ada di lingkungan tersebut . Sehingga sistem mutu dibangun berlandaskan kekuatan sumberdaya sendiri untuk mencapai mutu yang diharapkan serta peningkatan mutu secara berkesinambungan. Oleh karena itu setiap sumber daya yang terlibat dalam satu sistem mutu ini harus mampu bekerjasama konsisten, bertanggung jawab, komitmen untuk mewujudkan mutu sesuai yang ditetapkan . Dalam membangun sistem mutu harus disesuaikan dengan proses penyelenggaraan pendidikan meliputi pengelolaan sumberdaya, proses belajar mengajar, hasil pendidikan yang diharapkan (sesuai keinginan pasar). *Pendidikan dan Pelatihan*, elemen pendidikan dan pelatihan bagi semua sumber daya manusia yang ada seharusnya dapat menyediakan informasi yang dibutuhkan oleh mereka sesuai dengan peningkatan kualitas pendidikan di Bimbingan Belajar. Misalnya, keterampilan pegawai (tutor/tutor atau staff pengajar) dibutuhkan untuk meningkatkan kualitas dan pemecahan masalah di lingkungan bimbingan belajar. Hal utama untuk mendukung pendidikan dan pelatiba ini antara lain: program, materi dan sumber daya yang memadai. *Komunikasi*, faktor komunikasi menjadi bagian yang tak terpisahkan dalam mengimplementasikan program kualitas. Semua pegawai harus menerima informasi kualitas yang jelas agar mereka sungguh-sungguh melaksanakan program peningkatan kualitas. Secara ideal, pimpinan harus bertemu secara

personal dengan pegawai untuk mendesiminasikan informasi, memberikan arahan, dan merespon pertanyaan dari setiap orang. Pengalaman sukses dari seseorang dalam mengimplementasikan alat dan teknik SMM ISO 9001 : 2008 dapat meningkatkan kepuasan pelanggan pada semua bidang komunikasi kualitas. *Penghargaan (reward)*, hal ini perlu diberikan kepada tim maupun individu yang sukses dalam mengaplikasikan proses peningkatan kualitas. Hal ini dapat memacu mereka untuk lebih terdorong lagi mencapai kesuksesan, dan ini sangat berarti bagi organisasi atau lembaga bimbingan belajar. Kegagalan lembaga memberikan penghargaan kepada mereka yang sukses dapat mengancam kesuksesan lembaga dalam meningkatkan kualitas lembaga secara total. *Pengukuran*, keberhasilan program perlu diukur. Ukuran yang digunakan tidak lain adalah kepuasan pelanggan di luar lembaga, bukan hanya dari guru dan siswa tetapi juga dari industri pemakai lulusan. Data-datanya perlu dikumpulkan secara sistematis. Data yang terkumpul perlu diolah untuk melihat kepuasan mereka sekaligus untuk menemukan berbagai persoalan yang timbul sekaligus sebagai dasar untuk perbaikan terus-menerus melalui program SMM ISO 9001 : 2008.