

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Pendidikan sangat berperan dalam mengembangkan sumber daya manusia yang diperlukan bagi pembangunan bangsa disemua bidang kehidupan. Untuk itu penyelenggaraan pendidikan perlu ditujukan pada upaya peningkatan mutu pendidikan yang meliputi mutu guru, mutu proses belajar mengajar, mutu layanan, serta mutu lulusan yang ditandai dengan pengembangan pengetahuan, sikap dan keterampilan peserta didik.

Sekolah adalah sebuah lembaga pelayanan jasa pendidikan yang dalam melaksanakan kegiatannya harus selalu berupaya memenuhi keinginan pelanggan. Pelanggan adalah kelompok orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan baik langsung maupun tidak langsung atas pelaksanaan pendidikan maupun hasil-hasilnya: meliputi siswa, orang tua siswa, staf, masyarakat dan pemerintah. Berbagai kepentingan yang berbeda dari pelanggan tersebut harus menjadi acuan utama dalam merencanakan maupun melaksanakan pendidikan.

Pelanggan sekolah yang utama adalah siswa, para siswa sepatutnya memperoleh kepuasan. Kepuasan tersebut menyangkut: 1) mutu layanan yang berkaitan dengan kegiatan belajarnya, 2) mutu layanan dalam menjalani tugas-tugas perkembangan pribadinya, sehingga mereka lebih memahami realitas dirinya dan dapat mengatasi sendiri persoalan-persoalan yang dihadapinya, dan

3) pemenuhan kebutuhan kemanusiaannya (dari kebutuhan dasar, rasa aman, penghargaan, pengakuan dan aktualisasi diri).

Organisasi sekolah yang berorientasi pada TQM bertujuan memiliki relevansi dalam pendidikan. Untuk mencapainya sekolah harus memberikan penekanan pada mutu pelajar, dan mutu pelajar dapat tercapai apabila institusi memenuhi mutu layanan pembelajaran siswa. Seperti yang diungkapkan oleh Aan Komariah dan Cipi Triatna (2004:57) bahwa :

Layanan pembelajaran merupakan aspek utama organisasi sekolah, sekolah yang efektif senantiasa responsif dan adaptif terhadap perkembangan lingkungan yang kompleks dan penuh ketidakpastian. Untuk itu organisasi harus mengembangkan dan meningkatkan kemampuan dalam memberikan kualitas produk dan jasa kepada pelanggannya dalam era kompetisi yang semakin kuat. Layanan pembelajaran merupakan urusan utama sekolah yang menjadi patokan terjadi atau tidaknya perubahan kemampuan siswa sebagai representasi dari upaya yang dilakukan guru dan manajemen sekolah.

Dari pernyataan diatas, dapat disimpulkan bahwa layanan pembelajaran menjadi urusan yang paling utama bagi sekolah yang dilakukan oleh guru dalam situasi edukatif yang ditandai dengan terjadi atau tidaknya perubahan kemampuan siswa. Institusi pendidikan yang menggunakan prosedur mutu harus menangkap secara serius isu-isu tentang gaya dan kebutuhan pembelajaran untuk menciptakan strategi individualisasi dan diferensiasi dalam pembelajaran.

Sedangkan dewasa ini, keluhan-keluhan masyarakat akan rendahnya kualitas layanan pendidikan sudah menjadi bahasan yang tidak pernah ada ujungnya. Terlebih lagi, sekarang ini masyarakat semakin mengerti dan menuntut akan pendidikan yang bermutu, masyarakat sudah mampu membuat pilihan-

pilihan bagi pendidikan anaknya yang didasarkan pada pertimbangan mutu. Hal ini mengakibatkan terjadinya kompetisi di tingkat persekolahan.

Permasalahan yang kemudian muncul adalah “Apakah masyarakat sudah sangat tidak puas terhadap pendidikan dewasa ini atau ketidakpuasan hanya diarahkan pada beberapa lembaga yang memberikan pelayanan pendidikan? Atau ”Apakah semua lembaga pendidikan memberikan pelayanan yang tidak memuaskan konsumennya?

Pada kenyataannya memang masih banyak lembaga pendidikan yang belum mampu memberikan mutu layanan yang optimal terhadap siswa, terutama dalam memberikan layanan yang berkaitan dengan kegiatan belajar. Hal ini terlihat dengan banyaknya bangunan sekolah yang rusak, fasilitas belajar yang tidak memadai, bahkan masih ada sekolah yang kekurangan guru padahal guru adalah pemberi layanan langsung kepada siswa, berupa layanan pengajaran, bimbingan, dan pelatihan. Dan apabila aspek guru yang menjadi komponen utama dalam mutu layanan pembelajaran tidak terpenuhi, maka siswa akan terhambat dalam kegiatan belajarnya dengan kata lain siswa tidak memperoleh mutu layanan pembelajaran yang dibutuhkannya. Seperti yang diberitakan dalam harian umum Pikiran Rakyat (2005)

Jawa Barat pada tahun 2005, masih kekurangan guru 81.000 orang di antaranya 48.000 guru sekolah dasar (SD) atau 59%, 24.000 guru SLTP atau 30%. Bangunan sekolah yang rusak di Jawa Barat 47.000 buah, di antaranya 43.000 bangunan sekolah dasar (SD) dan 3.000 bangunan SLTP. (Deding Ishak).

Tidak tercapainya mutu layanan yang berkaitan dengan kegiatan belajar (mutu layanan pembelajaran) tentu saja akan berdampak pada menurunnya motivasi belajar siswa, juga menghambat efektivitas proses belajar mengajar, yang pada akhirnya ditandai dengan prestasi siswa yang menurun dan kualitas lulusan yang rendah.

Untuk mengatasi permasalahan rendahnya mutu layanan pembelajaran dapat mulai dilakukan oleh para pengelola pendidikan di tingkat lembaga serta komitmen organisasi terhadap perbaikan mutu layanan. Seperti yang diungkapkan oleh Walikota Medan Abdillah dalam harian SIB (2005) bahwa "pengelola pendidikan perlu melahirkan inovasi dan terobosan baru dengan meningkatkan kualitas maupun mutu pendidikan guna mampu bersaing dan berkompetisi pada era globalisasi."

Berbagai terobosan, kini mulai dilakukan oleh sekolah untuk memperbaiki mutu sekolah dan meningkatkan daya saing antar lembaga pendidikan, salah satu upaya yang diambil adalah dengan mengadopsi Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2000. Meskipun Standar internasional ISO belum memiliki garis pedoman untuk pendidikan dan pelatihan, namun sedang dalam proses pengembangan. Karena berasal dari dunia industri, istilah standar menjadi tidak akrab bagi kebanyakan masyarakat dalam pendidikan. ISO hanya mengatur standar bagi sistem mutu dan tidak mengatur standar yang harus dicapai oleh institusi atau pelajarnya.

SMM ISO 9001:2000 merupakan “sistem manajemen kualitas untuk jaminan dalam hal desain, pengembangan, produksi, instalasi, dan pelayanan”. (Zulian Yamit, 2005:152).

Sertifikasi SMM ISO 9001:2000 adalah suatu bentuk terobosan pada tataran manajemen yang nantinya secara bertahap akan dapat meningkatkan kualitas pendidikan, hal ini dikarenakan sistem manajemen mutu ISO 9001:2000 menekankan konsep pengendalian sejak dini, lebih menekankan pencegahan ketidaksesuaian daripada mengoreksi setelah terjadi ketidaksesuaian. Sehingga, semua fungsi dalam organisasi yang berdampak terhadap kualitas dan kepuasan konsumen dikendalikan dengan sistematisa pengendalian yang dirancang dan distandarkan sedemikian rupa, dan bila diterapkan dengan benar, maka kepastian kualitas dan konsistensi kualitas untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan dapat tercapai. Seperti yang tertuang dalam pengertian Quality Management Systems (ISO 9001:2000) ialah :

Sekumpulan prosedur terdokumentasi dan praktek – praktek standar untuk manajemen sistem, yang bertujuan menjamin kesesuaian dari suatu proses dan produk (barang atau jasa) terhadap kebutuhan atau persyaratan tertentu, dimana kebutuhan atau persyaratan tertentu tersebut ditentukan atau dispesifikasikan oleh pelanggan dan organisasi. (Vincent Gaspersz, 2006 : 10)

Sekolah yang telah menerapkan SMM ISO 9001:2000 dengan sekolah yang tidak menerapkan SMM ISO 9001:2000 tentu memiliki perbedaan dalam hal manajemen juga dalam hal mutu layanan pembelajarannya. Hal ini dikarenakan adanya sistem pengendalian yang dirancang dan distandarkan sedemikian rupa untuk mencegah terjadinya kesalahan.

Gambaran empirik dilapangan menunjukkan hal tersebut dengan jelas. Dimana Sekolah Menengah Kejuruan Negeri 13 yang telah mengadopsi dan mendapatkan sertifikat SMM ISO 9001:2000 pada tanggal 25 Juni 2005 sebagai sebuah bukti pengakuan terhadap Sistem Manajemen Mutu yang berstandar internasional oleh Lembaga sertifikasi PT TUV Internasional Indonesia. Dengan menerapkan SMM ISO 9001:2000 maka SMKN 13 memberikan jaminan konsistensi terhadap kualitas layanan hal ini dibuktikan dengan adanya perhatian sekolah terhadap kepuasan peserta didik melalui pembagian kuesioner secara periodik untuk melihat sejauhmana tingkat kepuasan peserta didik, pembinaan terhadap guru dan staf dilakukan dengan terprogram, dan sebagai konsekuensi diterapkannya SMM ISO 9001:2000 maka budaya sekolah diorientasikan pada pengembangan budaya mutu, karakteristik lain yang menonjol dalam sekolah yang menerapkan SMM ISO adalah pendokumentasian yang teliti dimana hal sekecil apapun tidak luput dari proses dokumentasi.

Berbeda dengan SMK Negeri 13 yang telah melakukan inovasi dengan mengadopsi dan memperoleh sertifikasi SMM ISO 9001:2000. SMK Negeri 8 belum memperoleh sertifikasi SMM ISO 9001:2000. Artinya tidak adanya jaminan konsistensi terhadap kualitas layanan, hal ini dikarenakan tidak adanya proses monitoring secara periodik oleh sekolah terhadap kepuasan peserta didik, dan pembinaan terhadap guru dan staf tidak terprogram, dan tidak adanya pengembangan budaya sekolah menjadi budaya mutu, selain itu proses pendokumentasian tidak begitu mendetail. Meskipun dalam standar manajemen

layanannya berbeda, tetapi masing-masing sekolah mempunyai satu tujuan yakni memenuhi kebutuhan peserta didik untuk mencapai lulusan yang berkualitas.

Berdasarkan studi pendahuluan sebelumnya, diketahui bahwa SMK Negeri 13 memang unggul. Hal ini terlihat dari proses manajemen pelayanannya yang memang berorientasi pada kepuasan peserta didik, selain itu hasil survei terhadap kepuasan peserta didik oleh pihak sekolah mengenai berbagai layanan yang diberikan sekolah menunjukkan bahwa peserta didik puas terhadap layanan yang diberikan oleh sekolah. Hal ini terbukti pula dengan prestasi belajar yang ditunjukkan oleh peserta didik dengan seringnya menjuarai berbagai lomba, bahkan SMK Negeri 13 menjalin kerja sama dengan berbagai industri terkemuka di Indonesia dan Luar Negeri (dan terus dilakukan upaya pengembangan) sehingga banyak lulusan yang terserap lapangan kerja.

Dari fenomena diatas dapat terlihat bahwa terdapat perbedaan kondisi sekolah yang menerapkan dan tidak menerapkan SMM ISO 9001:2000 sehingga pertanyaan yang kemudian muncul adalah "apakah dengan diterapkannya SMM ISO 9001:2000 berdampak terhadap mutu layanan pembelajaran", Untuk mengetahui sejauhmana dampak penerapan SMM ISO 9001:2000 terhadap mutu layanan pembelajaran, maka perlu dilakukan studi perbandingan dengan mutu layanan pembelajaran di sekolah yang tidak menerapkan SMM ISO 9001:2000.

Bertolak dari pemikiran diatas, penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul "*Studi Komparatif Mutu Layanan Pembelajaran Di SMK Negeri 13 dan SMK Negeri 8 Bandung.*"

B. Batasan Dan Rumusan Masalah

1. Identifikasi Masalah

Masalah yang ingin penulis teliti adalah bagaimana mutu layanan pembelajaran di sekolah yang telah menerapkan SMM ISO 9000:2001 serta bagaimana mutu layanan pembelajaran di sekolah yang belum menerapkan SMM ISO 9000:2001.

2. Batasan Masalah

Dalam penelitian ini ditetapkan batasan masalah agar penelitian yang dilakukan lebih mendalam. Ruang lingkup dan permasalahan yang berkaitan dengan mutu layanan sekolah sangatlah luas, pembatasan yang dimaksud dalam penelitian ini adalah mutu layanan terhadap peserta didik berkaitan dengan kegiatan belajar (mutu layanan pembelajaran) yang dilihat dari aspek :

- a. Mutu mengajar guru
- b. Kelancaran layanan belajar mengajar sesuai dengan jadwal.
- c. Umpan balik yang diterima siswa mengenai pekerjaannya.
- d. layanan keseharian guru terhadap siswa.
- e. Kepuasan siswa terhadap layanan mengajar guru.
- f. Ketersediaan fasilitas belajar seperti layanan praktik di laboratorium, layanan perpustakaan, dll.

3. Rumusan Masalah

Perumusan masalah dimaksudkan agar masalah yang diteliti dapat dipahami oleh penulis serta menjadi lebih terarah. Adapun permasalahan yang akan penulis kaji dalam penelitian ini, sebagai berikut :

1. Bagaimana Mutu Layanan Pembelajaran di Sekolah yang menerapkan SMM ISO 9001: 2000 (SMKN 13) ?
2. Bagaimana Mutu Layanan Pembelajaran di Sekolah yang tidak menerapkan SMM ISO 9001: 2000 (SMKN 8) ?
3. Adakah perbedaan signifikan antara Mutu Layanan Pembelajaran Di Sekolah yang menerapkan SMM ISO 9001:2000 dengan Sekolah yang tidak menerapkan SMM ISO 9001:2000 (SMKN 13 dan SMKN 8) ?

C. Tujuan Penelitian

Secara umum penelitian ini bertujuan untuk memperoleh gambaran tentang perbedaan mutu layanan pembelajaran di sekolah yang menerapkan ISO 9001:2000 dengan sekolah yang tidak menerapkan ISO 9001:2000.

Adapun tujuan khusus dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui bagaimana Mutu Layanan Pembelajaran di sekolah yang menerapkan ISO 9001:2000 (SMK Negeri 13 Bandung).
2. Untuk mengetahui bagaimana Mutu Layanan Pembelajaran di sekolah yang tidak menerapkan ISO 9001:2000 (SMK Negeri 8 Bandung).
3. Untuk mengetahui seberapa besar perbedaan antara Mutu Layanan Pembelajaran di sekolah yang menerapkan ISO 9001:2000 dengan sekolah yang tidak menerapkan ISO 9001:2000 (SMKN 13 dan SMKN 8).

D. Manfaat Penelitian

Dengan dilaksanakannya penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai berikut :

1. Hasil penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat dalam mengembangkan disiplin ilmu Administrasi Pendidikan.
2. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran tentang perbedaan Mutu Layanan Pembelajaran di sekolah yang menerapkan SMM ISO 9001: 2000 dengan sekolah yang tidak menerapkan SMM ISO 9001: 2000.
3. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan pemahaman kepada penulis khususnya dan pembaca umumnya mengenai mutu layanan pembelajaran.
4. Bagi pihak sekolah, hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan positif dalam mengoptimalkan mutu pelayanan sekolah terhadap peserta didik.
5. Bagi dunia pendidikan dan para akademisi, dengan adanya penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan serta kekayaan ilmu pengetahuan.

E. Anggapan Dasar

Dalam penelitian ini diperlukan anggapan dasar yang dapat dijadikan pegangan oleh penulis. Anggapan dasar dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Mutu layanan pembelajaran merupakan salah satu faktor terpenting yang perlu diberikan dengan optimal oleh pihak sekolah, sehingga peserta didik merasa puas dengan pelayanan yang didapatnya. Mutu pelayanan

pembelajaran yang baik dapat meningkatkan motivasi belajar dan prestasi siswa, yang secara bertahap dapat meningkatkan mutu pendidikan.

2. Sekolah memerlukan prosedur pelayanan yang tepat guna dalam memberikan pelayanan yang terbaik buat pelanggan (peserta didik), salah satunya dengan mengadopsi Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2000.
3. Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2000 sebagai suatu sistem yang berorientasi pada proses dalam penerapannya secara signifikan dapat mempengaruhi mutu pelayanan bagi peserta didik.
4. Sekolah yang menerapkan SMM ISO 9001:2000 dengan sekolah yang tidak menerapkan SMM ISO 9001:2000 dalam memberikan layanannya akan berbeda.

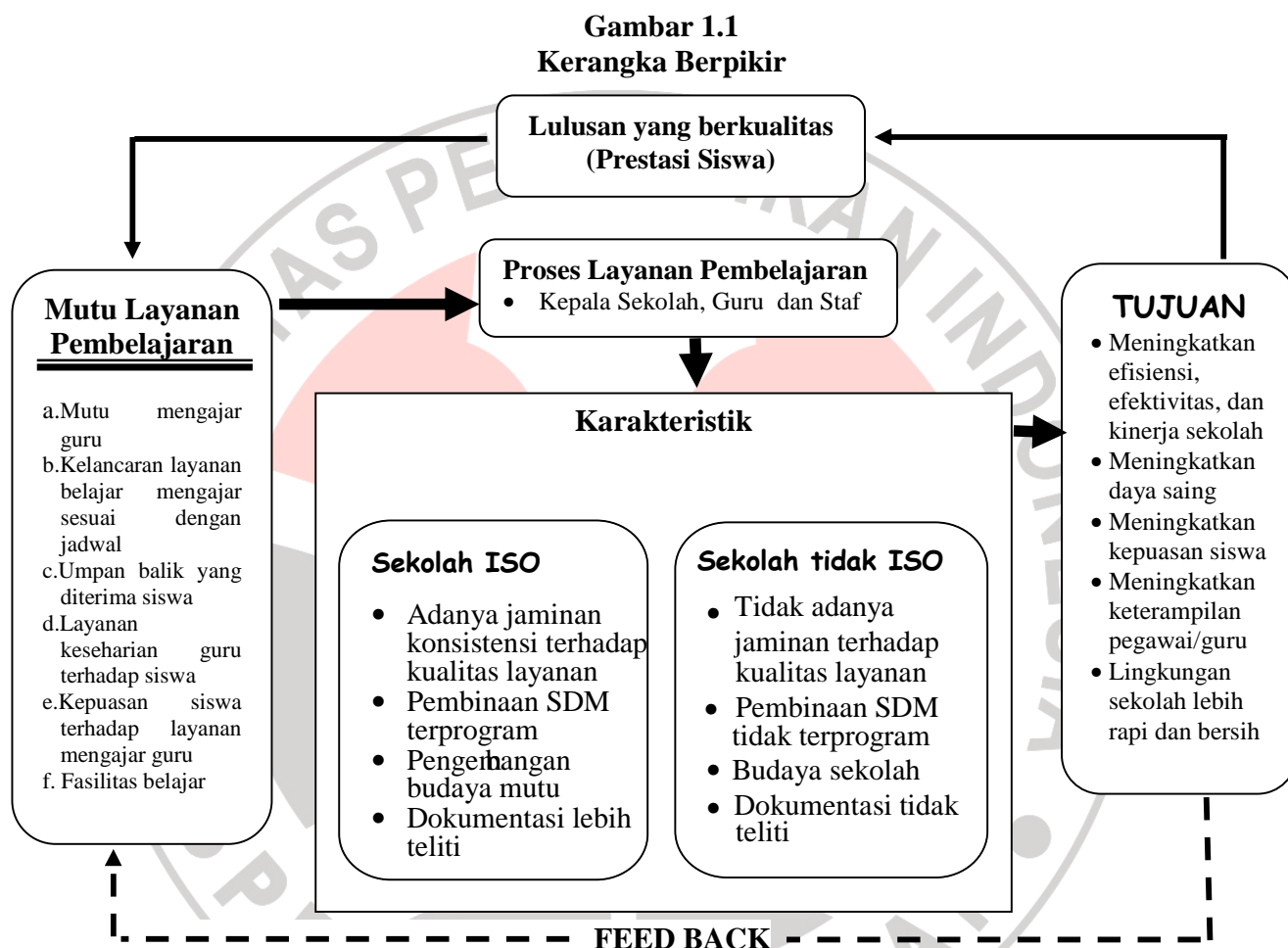
F. Hipotesis Komparatif

Hipotesis komparatif adalah pernyataan yang menunjukkan dugaan nilai dalam satu variabel atau lebih pada sampel yang berbeda. (Sugiyono, 2006:85)

Adapun hipotesis yang penulis ajukan dalam penelitian ini adalah *“Terdapat perbedaan yang signifikan antara mutu layanan pembelajaran di sekolah yang menerapkan SMM ISO 9001:2000 (SMKN 13) dengan sekolah yang tidak menerapkan SMM ISO 9001:2000 (SMKN 8)”*

G. Kerangka Berpikir

Agar mempermudah proses berpikir dalam penelitian ini, maka penulis merumuskannya dalam kerangka pikir, yakni sebagai berikut :



Penjelasan Gambar :

Tujuan akhir dari proses pendidikan adalah menghasilkan lulusan yang berkualitas yang mampu bersaing di masyarakat dan dunia kerja, dalam menghasilkan lulusan yang berkualitas banyak faktor yang menentukan salah satunya adalah mutu layanan pembelajaran. Mutu layanan pembelajaran akan

bergantung pada sistem atau standar yang digunakan oleh pengelola pendidikan/pengelola sekolah.

Sekolah dalam hal ini perlu melakukan berbagai macam terobosan dan inovasi dalam mengelola proses penyelenggaraan pendidikan, hal ini berarti setiap lembaga pendidikan/sekolah menawarkan jasa pelayanan yang berbeda. Sekolah yang menerapkan SMM ISO 9001:2000 mempunyai karakteristik yang berbeda dengan sekolah yang tidak menerapkan SMM ISO 9001:2000 sehingga dalam proses manajemennya juga berbeda, walaupun demikian keseluruhan komponen dalam memberikan mutu layanan belajar harus diberikan oleh pihak sekolah (kepala sekolah, guru, staf) kepada peserta didik selaku pelanggan utama yang mempunyai hak untuk mendapatkan pelayanan yang memuaskan.

Keenam dimensi penentu mutu layanan pembelajaran tersebut diukur untuk mengetahui sejauhmana pelayanan yang diberikan oleh sekolah dengan melihat aspek mutu mengajar guru, kelancaran layanan belajar mengajar sesuai dengan jadwal, umpan balik yang diterima siswa mengenai pekerjaannya, layanan keseharian guru terhadap siswa, kepuasan siswa terhadap layanan mengajar guru, dan fasilitas belajar seperti layanan praktik di laboratorium, layanan perpustakaan.

Sekolah yang telah menerapkan dan memperoleh sertifikasi SMM ISO 9001:2000 dalam pelayanannya memiliki standar pelayanan yang disesuaikan dengan sistem manajemen mutu tersebut, selain itu dengan diterapkannya SMM ISO 9001:2000 kualitas pelayanan dapat lebih terkontrol karena adanya sistem pengendalian mutu melalui audit internal yang dilakukan oleh sekolah dan audit

oleh lembaga sertifikasi secara periodik untuk mengetahui sejauhmana kinerja sekolah.

Berbeda dengan sekolah yang menerapkan SMM ISO 9001:2000, sekolah yang tidak menerapkan dan memperoleh sertifikasi SMM ISO 9001:2000 sistem pelayanannya tidak mengacu pada standar mutu sehingga kualitas pelayanannya juga berbeda.

Walaupun demikian, baik sekolah yang menerapkan SMM ISO 9001:2000 ataupun sekolah yang tidak menerapkan SMM ISO 9001:2000 dalam memberikan pelayanannya berorientasi pada tercapainya mutu lulusan dan mutu sekolah.

H. Definisi Operasional

Agar tidak terjadi salah penafsiran pembaca terhadap judul dan ruang lingkup permasalahan penelitian, maka perlu dijelaskan beberapa istilah sehingga terdapat keseragaman konsep berfikir antara peneliti dengan pembaca.

1. Studi Komparatif

Studi komparatif adalah bentuk penelitian deskriptif yang membandingkan dua atau lebih dari dua situasi, kejadian, kegiatan, program, dll, yang sejenis atau hampir sama. (Nana Syaodih, 2005:79)

2. Mutu pembelajaran

Mutu pembelajaran mengandung makna bahwa kemampuan sumber daya sekolah dalam mentransformasikan berbagai masukan dan situasi untuk

mencapai derajat nilai tambah tertentu bagi peserta didik. (Sudarwan Danim, 2006)

3. Mutu Layanan

Feigenbaum (Nasution, 2005:3) menyatakan bahwa mutu adalah ‘kepuasan pelanggan sepenuhnya (*full customer satisfaction*)’. Suatu produk/jasa dikatakan berkualitas apabila dapat memberikan kepuasan sepenuhnya kepada konsumen, yaitu sesuai dengan apa yang diharapkan konsumen atas suatu produk. Selera atau harapan konsumen pada suatu produk selalu berubah, sehingga mutu produk/jasa juga harus berubah atau disesuaikan.

Kotler (Ratnawati) menjelaskan yang dimaksud pelayanan adalah ‘suatu perbuatan dimana seseorang atau suatu kelompok menawarkan pada kelompok/orang lain sesuatu yang pada dasarnya tidak berwujud dan produksinya berkaitan atau tidak berkaitan dengan fisik produk’.

Collier (Zamit, 2005:22) mengemukakan bahwa ‘mutu pelayanan lebih menekankan pada kata pelanggan, pelayanan, kualitas dan level atau tingkat. Pelayanan terbaik pada pelanggan (*excellent*) dan tingkat kualitas pelayanan merupakan cara terbaik untuk dapat mempertemukan harapan konsumen (standar pelayanan eksternal dan biaya) dan sistem kinerja cara pelayanan (standar pelayanan internal, biaya dan keuntungan)’.

4. Mutu Layanan Pembelajaran

Mutu pelayanan pendidikan adalah kemampuan pihak pengelola lembaga pendidikan untuk memberikan pelayanan yang berkualitas kepada pelanggan/peserta didik.

Sedangkan mutu layanan pembelajaran adalah segala aktivitas yang dilakukan oleh guru dan manajemen sekolah baik berupa mengorganisasikan ataupun mengatur lingkungan yang ada disekitar siswa sehingga dapat mendorong dan menumbuhkan semangat siswa dalam melakukan kegiatan belajar mengajar serta berhubungan dengan kemajuan perubahan kemampuan siswa. (Aan Komariah dan Capi Triatna , 2004:57)

5. SMM ISO 9001:2000

Standar internasional sistem manajemen kualitas ISO 9001 merupakan satu dari tiga standar mengenai sistem manajemen kualitas yang dapat dipakai untuk jaminan kualitas perusahaan/organisasi jasa. SMM ISO 9001:2000 merupakan sistem manajemen kualitas untuk jaminan dalam hal desain, pengembangan, produksi, instalasi, dan pelayanan. (Zulian Yamit, 2005:152).

6. Sekolah Yang Menerapkan SMM ISO 9001:2000

Sekolah yang menerapkan SMM ISO 9001:2000 berarti dalam pengelolaannya telah mempunyai komitmen terhadap mutu, sehingga sekolah yang menerapkan SMM ISO 9001:2000 semua fungsi dalam organisasi yang berdampak terhadap kualitas dan kepuasan konsumen dikendalikan dengan sistematisa pengendalian yang dirancang dan distandarkan sedemikian rupa, dan bila diterapkan dengan benar, maka kepastian kualitas dan konsistensi

kualitas untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan dapat tercapai. Sekolah yang telah menerapkan SMM ISO 9001:2000 ditandai dengan adanya sertifikat ISO dari lembaga akreditasi.

7. Sekolah Yang tidak Menerapkan SMM ISO 9001 : 2000

Sekolah yang tidak atau belum menerapkan dan memperoleh SMM ISO 9001:2000 dalam pengelolaannya tidak mengacu pada standar yang ada pada SMM ISO 9001:2000, sehingga tidak adanya jaminan kualitas, dalam pengelolaannya tidak berorientasi pada kepuasan pelanggan, serta semua fungsi dalam organisasi sekolah yang berdampak terhadap kualitas dan kepuasan konsumen tidak dikendalikan dengan sistematisa pengendalian yang dirancang dan distandarkan sesuai standar ISO karena tidak adanya audit secara periodik. Walaupun belum menerapkan dan memperoleh sertifikat SMM ISO 9001:2000 bukan tidak mungkin kalau sekolah tersebut telah mempunyai komitmen terhadap mutu hanya saja sekolah/organisasi belum mengajukan permohonan/registrasi untuk mendapatkan sertifikat.

