

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

Penelitian ini berjudul **“Studi Komparatif Mutu Layanan Pembelajaran Di SMK Negeri 13 dan SMK Negeri 8 Bandung”**. Dengan tujuan penelitian untuk mengetahui perbedaan 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).

Bab ini mengemukakan beberapa kesimpulan untuk menjawab sejauhmana tingkat ketercapaian tujuan penelitian berdasarkan hasil dari serangkaian proses penelitian, terutama pada proses pengujian hipotesis yang di ajukan. Serta beberapa saran yang relevan dengan penelitian ini.

A. Kesimpulan

1. Mutu Layanan Pembelajaran di Sekolah yang Menerapkan SMM ISO 9001:2000 (SMKN 13)

SMK Negeri 13 sendiri telah menerapkan SMM ISO 9001:2000 sebagai upaya peningkatan mutu pembelajaran, mutu layanan, mutu lulusan, dan pada akhirnya meningkatkan mutu sekolah sehingga mampu memasuki era kompetisi yang tidak hanya terjadi di dunia industri melainkan juga di dunia pendidikan. Dan hasil temuan penelitian membuktikan keberhasilan SMKN 13 yang menerapkan SMM ISO 9001:2000 dalam memberikan mutu layanan pembelajaran, hal ini didasarkan pada perolehan persentase uji kecenderungan jawaban peserta

didik yakni sebesar 78,17% (rata-rata 3.9) berada pada kategori baik. Dengan demikian sekolah dan guru telah memenuhi tuntutan peserta didik dalam hal mutu layanan pembelajaran. Dari seluruh indikator mutu layanan pembelajaran yang berada pada kategori sangat baik yaitu mutu mengajar guru (82,41%), layanan keseharian guru terhadap siswa (82,14%), dan kepuasan siswa (82,49). Sisanya berada pada kategori baik yaitu kelancaran layanan pembelajaran (74,32%), umpan balik yang diterima siswa (76,93%), dan fasilitas belajar (70,72%). Hasil penelitian ini juga membuktikan bahwa kinerja SMKN 13 dalam memberikan mutu pelayanan pembelajaran telah berhasil.

2. Mutu layanan pembelajaran di Sekolah tidak menerapkan SMM ISO 9001:2000 (SMKN 8)

Mutu layanan pembelajaran di SMK Negeri 8 yang tidak menerapkan SMM ISO apabila dibandingkan dengan SMK Negeri 13 memiliki perbedaan yang cukup tinggi. Berdasarkan hasil perhitungan uji kecenderungan nilai rata-rata keseluruhannya adalah 57,79% berada pada kategori cukup baik. Hal ini berarti pada sekolah yang belum menerapkan SMM ISO 9001 : 2000 khususnya SMK Negeri 8 belum mencapai mutu layanan pembelajaran yang optimal. Hasil penelitian ini juga membuktikan bahwa kinerja SMKN 8 dalam memberikan mutu layanan pembelajaran belum optimal, dan memerlukan perbaikan di segala aspek manajemen.

Dari seluruh indikator mutu layanan pembelajaran yang berada pada kategori baik yaitu mutu mengajar guru (63,61%), dan layanan keseharian guru terhadap siswa (61,19%). Sisanya berada pada kategori cukup yaitu umpan balik yang diterima siswa (60,42%), kelancaran layanan pembelajaran (54,1%), kepuasan siswa (54,21%), dan fasilitas belajar (49,92%).

3. Perbedaan Mutu Layanan Pembelajaran di SMKN 13 dan SMKN 8

Perbedaan antara sekolah yang menerapkan SMM ISO 9001:2000 dengan sekolah yang tidak menerapkan SMM ISO 9001:2000 dalam hal mutu layanan pembelajaran memiliki perbedaan yang signifikan. Hal ini terlihat dari uji kecenderungan dan uji t test

Berdasarkan uji kecenderungan diketahui hampir semua indikator dari mutu layanan pembelajaran di sekolah yang menerapkan SMM ISO 9001:2000 (SMK N 13) dan di sekolah yang tidak menerapkan SMM ISO 9000:2001 (SMK N 8) memiliki perbedaan yang cukup besar. Perbedaan yang paling signifikan di tunjukkan indikator yang ke lima yakni kepuasan siswa, dimana kepuasan siswa di SMK 13 mencapai 82,49% berada pada kategori sangat baik, sedangkan kepuasan siswa di SMK 8 sebesar 54,21% berada pada kategori cukup, selisih nilai persentase mencapai 28,28%. Selain itu perbedaan yang cukup tinggi juga terdapat pada indikator yang ke empat yakni layanan keseharian guru terhadap siswa, dimana layanan keseharian guru terhadap siswa di SMKN 13 mencapai nilai persentase 82,14% dan SMKN 8 sebesar 61,19% dengan selisih sebesar 20,95%.

Indikator yang ke enam yakni fasilitas belajar. Fasilitas belajar baik di SMK Negeri 13 maupun di SMK Negeri 8 merupakan indikator terendah dibandingkan dengan indikator lainnya, tetapi apabila dilihat dari nilai yang diperoleh, SMKN 13 jauh lebih besar. Hal ini membuktikan bahwa fasilitas belajar di SMKN 13 lebih baik dalam memenuhi kebutuhan peserta didik selaku pelanggan pendidikan. Perolehan persentase fasilitas belajar di SMKN 13 mencapai 70,72% sedangkan SMKN 8 sebesar 49,92%, selisih nilai mencapai 20,8%

Berdasarkan hasil perhitungan dengan menggunakan uji t-test diperoleh harga $t_{hitung} = 2,71$ dan t_{tabel} pada tingkat kepercayaan 95 % = 1,980, maka $t_{hitung} > t_{tabel}$. Dengan demikian H_0 ditolak dan H_a diterima. Hal ini berarti terdapat perbedaan signifikan antara X_1 dan X_2 . Sehingga hipotesis yang penulis ajukan di terima. Dengan demikian "Terdapat perbedaan yang signifikan antara mutu layanan pembelajaran di sekolah yang menerapkan SMM ISO 9001: 2000 (SMK Negeri 13) dengan sekolah yang tidak menerapkan SMM ISO 9001 : 2000 (SMK Negeri 8)".

Perbedaan tersebut dikarenakan pada sekolah yang menerapkan ISO komitmen terhadap mutu tinggi, audit sistem manajemen mutu terhadap organisasi yang telah memperoleh sertifikat ISO 9001 : 2000 dilakukan secara periodik oleh registrar dari lembaga registrasi sehingga adanya jaminan kualitas, Proses dokumentasi dalam ISO 9001 : 2000 menunjukkan bahwa kebijakan, prosedur, dan instruksi yang berkaitan dengan kualitas telah direncanakan dengan baik, penciptaan terhadap

budaya mutu, serta adanya pengembangan SDM yang berkelanjutan. Selain itu SMM ISO 9001 : 2000 mensyaratkan organisasi untuk fokus terhadap kepuasan pelanggan.

Sedangkan untuk sekolah yang tidak menerapkan SMM ISO 9001:2000 komitmen manajemen terhadap mutu kurang, sama sekali tidak memiliki standar mutu yang jelas, fokus pada kebutuhan internal, fokus pada deteksi masalah bukan pencegahan, pendekatan dalam pengembangan SDM tidak sistematis, kekurangan atau bahkan tidak memiliki visi strategis mutu, menyikapi komplain sebagai gangguan, tidak memiliki rencana mutu.

B. Saran

1. Pada Sekolah yang telah Menerapkan SMM ISO 9001 : 2000 (SMK Negeri13).
 - a. SMK Negeri 13 (menerapkan SMM ISO 9001:2000) perlu terus meningkatkan kualitas mutu layanan pembelajarannya, sebagaimana prinsip dari SMM ISO 9001:2000 adanya perbaikan secara terus menerus (*continuous improvement*), sehingga pihak pengelola senantiasa melakukan berbagai perbaikan dan peningkatan secara terus menerus untuk menjamin semua komponen penyelenggara pendidikan telah mencapai standar mutu yang ditetapkan.
 - b. Untuk Aspek kelancaran layanan pembelajaran, umpan balik yang diterima siswa, dan fasilitas belajar, walaupun berada pada kategori

baik harus lebih di tingkatkan lagi sehingga berada pada kategori sangat baik, disini pihak sekolah perlu menganalisis aspek yang belum terpenuhi dari ke tiga komponen tersebut.

- c. Fasilitas belajar walaupun telah mencapai kategori baik, tetapi apabila dilihat dari nilai rata-rata, mempunyai nilai rata-rata yang paling rendah dari keseluruhan indikator, sehingga sekolah perlu mengetahui fasilitas belajar apa saja yang menurut siswa belum memenuhi kebutuhan baik dari segi pemeliharaan ataupun kelengkapan. Dan berdasarkan hasil penelitian aspek yang masih kurang yaitu kenyamanan ruang kelas, sarana olahraga, kesenian, beribadah.

2. Pada Sekolah yang telah tidak Menerapkan SMM ISO 9001 : 2000 (SMK Negeri8).

- a. Berdasarkan data yang diperoleh, Mutu Layanan Pembelajaran di SMK 8 berada pada kategori cukup, Hal ini berarti pada sekolah yang belum menerapkan SMM ISO 9001 : 2000 khususnya SMK Negeri 8 belum mencapai mutu layanan pembelajaran yang optimal sehingga sekolah perlu melakukan pembenahan di segala aspek. Sekolah sebaiknya menentukan standar mutu (*quality assurance*), melakukan perubahan organisasi (perubahan yang terjadi dalam hal sistem atau struktur organisasi yang melambangkan hubungan-hubungan kerja), perubahan kultur (*change of culture*) membentuk

budaya organisasi yang menghargai mutu dan menjadikan mutu sebagai orientasi semua komponen organisasional.

b. Fasilitas belajar memiliki indikator yang berada pada nilai terendah yakni sebesar 51,05 % berada pada kategori cukup, sehingga kualitas fasilitas belajar dari segi kelengkapan, pemeliharaan, perlu ditingkatkan terutama bengkel kerja, perpustakaan dan sarana olahraga, kesenian, dan beribadah.

c. Apabila dibandingkan dengan sekolah yang menerapkan SMM ISO 9001:2000 (SMK Negeri 13) indikator yang mempunyai perbedaan paling signifikan adalah kepuasan siswa, sehingga SMK Negeri 8 perlu meningkatkan mutu pelayanannya agar kepuasan siswa dapat tercapai, selain itu sekolah dalam pelaksanaan manajemennya perlu menggunakan prinsip pada kepuasan pelanggan, dan sebaiknya secara periodik sekolah perlu menyebarkan angket kepada siswa untuk mengukur tingkat kinerja sekolah dan tingkat kepuasan siswa.

3. Pada Pemerintah

a. Pemerintah perlu mensosialisasikan proses penerapan SMM ISO 9001:2000 serta keuntungan yang diperoleh organisasi dengan menerapkan SMM ISO 9001:2000

b. Perlu adanya monitoring periodik baik terhadap sekolah yang telah menerapkan SMM ISO 9001:2000 ataupun yang tidak menerapkan SMM ISO 9001:2000.

4. Pada Peneliti Selanjutnya

Berdasarkan hasil penelitian diperoleh kesimpulan bahwa terdapat perbedaan yang signifikan antara sekolah yang telah menerapkan SMM ISO 9001:2000 (SMK Negeri 13) dengan sekolah yang tidak menerapkan SMM ISO 9001:2000 (SMK Negeri 8). Sehingga untuk peneliti selanjutnya dapat meneliti mengenai pengaruh penerapan SMM ISO 9001 :2000 terhadap mutu layanan pembelajaran ataupun terhadap kinerja guru.

