

BAB V

SIMPULAN, IMPLIKASI DAN REKOMENDASI

Bab ini berisi mengenai beberapa kesimpulan berdasarkan hasil penelitian yang berjudul “**Studi Komparatif Kepuasan Siswa Terhadap Mutu Layanan Pembelajaran Pada Sekolah Bersertifikat ISO dan Tidak Bersertifikat ISO di Kota Cirebon**” untuk menjawab sampai sejauh mana tingkat ketercapaian tujuan penelitian berdasarkan hasil dari serangkaian proses penelitian yang telah dilakukan terutama pada proses pengujian hipotesis yang diajukan. Dimana penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana perbedaan antara tingkat kepuasan siswa terhadap mutu layanan pembelajaran pada sekolah bersertifikat ISO dan tidak bersertifikat ISO. Selain itu, bab ini juga berisi mengenai implikasi dan beberapa rekomendasi atau saran yang diajukan oleh peneliti untuk beberapa pihak yang bersangkutan.

A. Kesimpulan

Berdasarkan data yang diperoleh dari hasil penelitian yang telah diuraikan pada bab sebelumnya, maka dapat ditarik beberapa kesimpulan sebagai berikut :

1. Kepuasan Siswa Terhadap Mutu Layanan Pembelajaran Pada Sekolah Bersertifikat ISO

Hasil temuan penelitian memperlihatkan bahwa SMAN 2 Cirebon sebagai sekolah bersertifikat ISO atau sekolah yang telah menerapkan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2008 telah memberikan layanan pembelajaran secara baik kepada siswa. Hal ini didasarkan pada perolehan nilai mutu layanan pembelajaran yang dipersepsikan oleh siswa dengan menggunakan rumus WMS secara keseluruhan berada dalam kategori tinggi. Dimana pada aspek realibilitas sebesar 3,87, aspek daya tanggap sebesar 3,85, aspek jaminan sebesar 3,65, aspek empati sebesar 3,98, dan aspek bukti fisik sebesar 4,13. Dengan demikian rata-rata siswa SMAN 2

Cirebon merasa puas terhadap layanan pembelajaran yang telah diberikan oleh guru dan pihak sekolah lainnya.

2. Kepuasan Siswa Terhadap Mutu Layanan Pembelajaran Pada Sekolah Tidak Bersertifikat ISO

Hasil penelitian dan perhitungan data dengan menggunakan WMS menunjukkan bahwa nilai mutu layanan pembelajaran yang dipersepsikan oleh siswa pada SMAN 1 Cirebon sebagai sekolah yang tidak bersertifikat ISO atau tidak menerapkan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2008 lebih rendah dibandingkan dengan SMAN 2 Cirebon. Dimana pada aspek realibilitas sebesar 3,63, aspek daya tanggap sebesar 3,50, aspek jaminan sebesar 3,38, aspek empati sebesar 3,46, dan aspek bukti fisik sebesar 3,57. Hasil perolehan nilai keseluruhan aspek mutu layanan pembelajaran berada pada kategori tinggi kecuali pada aspek jaminan berada pada kategori cukup. Dengan demikian mutu layanan pembelajaran di SMAN 1 Cirebon memuaskan, tetapi pada aspek jaminan berada dalam kategori cukup memuaskan.

3. Perbedaan Kepuasan Siswa Terhadap Mutu Layanan Pembelajaran Pada Sekolah Bersertifikat ISO dan Tidak Bersertifikat ISO

Hipotesis yang diajukan oleh peneliti adalah “Terdapat perbedaan yang signifikan antara kepuasan siswa terhadap mutu layanan pembelajaran pada sekolah bersertifikat ISO dan tidak bersertifikat ISO di Kota Cirebon”. Berdasarkan hasil pengolahan data dengan analisis komparasi t-test atau uji “t” menggunakan rumus *pooled varian* karena kedua variabel memiliki distribusi data yang normal, jumlah sampel yang berbeda, dan varian yang homogen, menunjukkan bahwa hipotesis yang peneliti ajukan ditolak. Hal ini dikarenakan perolehan nilai $t_{hitung} < t_{tabel}$, sehingga H_0 diterima dan H_a ditolak. Dengan demikian tidak terdapat perbedaan yang signifikan antara kepuasan siswa terhadap mutu layanan pembelajaran pada sekolah bersertifikat ISO dan tidak bersertifikat ISO.

Hasil perhitungan WMS memang menunjukkan perbedaan tingkat kepuasan siswa terhadap mutu layanan pembelajaran antara SMAN 2 dan

SMAN 1 pada ke lima aspek, yaitu aspek realibilitas (SMAN 2 = 3,87 dan SMAN 1 = 3,63), aspek daya tanggap (SMAN 2 = 3,85 dan SMAN 1 = 3,50), aspek jaminan (SMAN 2 = 3,65 dan SMAN 1 = 3,38), aspek empati (SMAN 2 = 3,98 dan SMAN 1 = 3,46), dan aspek bukti fisik (SMAN 2 = 4,13 dan SMAN 1 = 3,57). Akan tetapi, perbedaan dalam kecenderungan umum skor tersebut hanyalah perbedaan kecil saja dan hasil uji statistik menunjukkan bahwa perbedaan tersebut tidak signifikan.

B. Implikasi

Melalui penelitian ini diperoleh temuan bahwa sekolah yang menerapkan SMM ISO 9001:2008 dan sekolah yang tidak menerapkan SMM ISO 9001:2008 pada kenyataannya di lapangan tidak memiliki perbedaan yang signifikan dalam hal mutu layanan pembelajaran. Mutu layanan pembelajaran ini dapat diukur melalui persepsi siswa terhadap kinerja personil sekolah terutama guru dalam memberikan layanan kegiatan belajar mengajar kepada siswa.

Tidak adanya perbedaan antara sekolah bersertifikat ISO dengan sekolah yang tidak bersertifikat ISO tersebut dianggap peneliti karena penerapan SMM ISO 9001:2008 dalam lembaga pendidikan masih mengalami beberapa kendala. Kendala tersebut antara lain: penerapan ISO 9001:2008 masih bersifat administratif tetapi belum membangun budaya mutu, masih kurangnya komitmen para personil sekolah dalam mempertahankan sertifikat ISO yang telah didapat, serta masih adanya personil sekolah yang belum memahami benar bagaimana penerapan SMM ISO 9001:2008 agar mampu meningkatkan kualitas pelayanan pendidikan dan menimbulkan kepuasan pelanggan.

Atas dasar temuan-temuan tersebut, maka dikemukakan bahwa implikasi dari hasil penelitian ini adalah mutu layanan pembelajaran yang diberikan oleh personil sekolah kepada siswa tidak akan meningkat atau berkembang apabila implementasi Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2008 dalam lembaga pendidikan dilakukan seperti pada kondisi yang telah disebutkan di atas yaitu mengalami beberapa kendala. Untuk itu, diperlukan upaya-upaya untuk memperbaiki pelaksanaan SMM ISO 9001:2008 dalam lembaga pendidikan

sehingga dapat berjalan dengan optimal dan sesuai dengan harapan dari diimplementasikannya SMM ISO 9001:2008 ini, mengingat banyaknya manfaat ISO 9001:2008 dalam meningkatkan serta memperbaiki manajemen sekolah apabila dilaksanakan dengan sungguh-sungguh dan penuh komitmen.

C. Rekomendasi

Setelah setiap langkah dalam penelitian ini dilakukan berdasarkan pada prosedur penelitian yang telah ditetapkan, maka diperoleh hasil penelitian yang sudah dikemukakan pada kesimpulan dan implikasi. Sehubungan dengan didapatkannya temuan penelitian yang menyatakan bahwa tidak terdapat perbedaan yang signifikan antara tingkat kepuasan siswa terhadap mutu layanan pembelajaran pada sekolah bersertifikat ISO dan tidak bersertifikat ISO, maka pada kesempatan ini peneliti mengemukakan beberapa rekomendasi sebagai masukan ataupun bahan pertimbangan di masa mendatang terutama untuk sekolah yang bersertifikat ISO, yaitu:

1. Bagi Sekolah
 - a. Sebaiknya dilakukan sosialisasi mengenai pemahaman Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2008 dan sasaran-sasaran mutu apa saja yang hendak dicapai oleh sekolah kepada semua personil sekolah sehingga tidak hanya tim ISO saja yang memahami SMM ISO 9001:2008. Kurangnya pemahaman akan mengakibatkan proses-proses persyaratan yang dibutuhkan sistem manajemen mutu seperti proses pelaksanaan audit internal, pelaksanaan prosedur, proses pengembangan dokumen, dan pelaksanaan tinjauan manajemen tidak dapat dilaksanakan secara optimal.
 - b. Proses audit internal sebaiknya dilakukan lebih maksimal lagi yaitu dengan berdasarkan pemenuhan kebutuhan pelanggan pendidikan terutama kebutuhan belajar siswa, sehingga dalam pelaksanaan rapat tinjauan manajemen dapat dibahas secara mendalam bagaimana keluhan-keluhan pelanggan pendidikan beserta cara memperbaikinya. Hal ini dilakukan untuk terus meningkatkan

kepuasan dan kepercayaan pelanggan terhadap pelayanan pendidikan yang diberikan.

- c. Implementasi SMM ISO 9001:2008 bukan hanya sebagai upaya pemenuhan kebijakan pemerintah saja, lebih dari itu untuk memperbaiki dan meningkatkan manajemen sekolah maka implementasi SMM ISO 9001:2008 harus dimaknai sebagai upaya menumbuhkembangkan budaya mutu di seluruh aspek operasional sekolah. Melalui pelaksanaan SMM ISO 9001:2008 secara konsisten dan penuh komitmen serta kesungguhan dari para personil sekolah akan mampu merubah orientasi budaya sekolah menjadi budaya mutu.
 - d. Pemahaman pihak sekolah dalam memilih Badan Sertifikasi ISO dan Konsultasi Sistem Manajemen yang berkompeten dan dapat dipercaya untuk menunjang implementasi SMM ISO 9001:2008 perlu ditingkatkan. Karna dengan pemilihan yang selektif maka diharapkan sekolah akan terbantu untuk melakukan perbaikan terhadap manajemen sekolah secara terus-menerus.
2. Bagi Dinas Pendidikan
- Dinas Pendidikan setempat perlu melakukan pembinaan dan monitoring secara periodik kepada sekolah-sekolah yang menerapkan SMM ISO 9001:2008 secara intensif karena program ISO 9001:2008 ini bila dilaksanakan secara tepat akan mampu memperbaiki kinerja sekolah dan meningkatkan mutu pendidikan.
3. Bagi Peneliti Selanjutnya
- a. Peneliti menyadari bahwa dalam melakukan penelitian ini masih terdapat beberapa kekurangan dan keterbatasan, diantaranya mengenai responden penelitian. Pada saat terjun ke lapangan dan menyebarkan angket, kelas XII sudah tidak mengikuti kegiatan proses belajar mengajar di dalam kelas, sehingga responden penelitian yang ada hanyalah kelas X dan XI. Sementara bila dilihat dari pengalaman mereka, kelas X hanya baru satu tahun saja

merasakan pelayanan proses belajar mengajar yang diberikan oleh sekolah dan hal ini mengartikan bahwa mereka belum sepenuhnya memahami bagaimana mutu layanan pembelajaran yang diberikan oleh sekolah. Hal lainnya yang menjadi kekurangan dari penelitian ini adalah mengenai angket penelitian. Bahasa yang digunakan peneliti dalam menyusun angket penelitian ini dirasa masih belum sesuai dengan karakteristik siswa kelas X, sehingga kemungkinan ada beberapa item pernyataan yang tidak dimengerti oleh siswa meskipun dalam uji validitas dan realibilitas dinyatakan bahwa instrumen layak untuk menjadi alat ukur penelitian. Untuk itu, peneliti menyarankan kepada peneliti selanjutnya agar melakukan perencanaan secara matang mengenai jadwal penyebaran angket yang telah disesuaikan dengan jadwal sekolah, sehingga responden yang ada sesuai dengan yang diharapkan. Selain itu, perlunya kehati-hatian dalam membuat angket penelitian dengan menyesuaikan pada karakteristik responden agar angket penelitian mudah dipahami oleh responden sehingga hasilnya sesuai yang diharapkan oleh peneliti.

- b. Penelitian ini hanyalah salah satu dampak dari penerapan ISO 9001:2008 dalam pendidikan, sedangkan masih banyak aspek lain yang perlu diteliti untuk mengetahui bagaimana peran dan dampak penerapan SMM ISO 9001:2008 dalam meningkatkan kepuasan pelanggan pendidikan baik eksternal maupun internal. Oleh karena itu peneliti selanjutnya diharapkan dapat meneliti mengenai kepuasan guru terhadap proses administratif yang dijalankan oleh sekolah, kepuasan stakeholder pendidikan seperti dinas pendidikan terhadap peningkatan pelayanan pendidikan, kepuasan Dunia Usaha dan Dunia Industri (DUDI) terhadap keterampilan siswa, keberminatan siswa untuk melanjutkan ke perguruan tinggi pada sekolah yang menerapkan SMM ISO 9001:2008, dan lain sebagainya.