

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Penelitian

Kebutuhan dunia industri akan tenaga terampil berkualitas mendorong suatu lembaga pendidikan tidak terkecuali Sekolah Menengah Kejuruan (SMK) untuk melakukan suatu penjaminan terhadap proses pendidikan yang dilaksanakan dengan harapan kepuasan konsumen dapat terpenuhi. Salah satu upaya untuk melakukan penjaminan mutu proses pendidikan yaitu dengan menerapkan sistem manajemen mutu berbasis ISO 9001:2008. Sebagai standar mutu internasional, implementasi sistem manajemen mutu ISO 9001:2008 secara konsisten akan meningkatkan mutu sekolah serta efisiensi dalam pengelolaan sumber daya sekolah. Selain itu, diharapkan ada suatu proses penyempurnaan berkelanjutan (*continual improvement*) terhadap kinerja sekolah sehingga kualitas dan output sekolah sebagai sebuah institusi pendidikan selalu menjadi lebih baik dari waktu ke waktu.

SMK yang sudah memiliki sertifikasi ISO 9001:2008 mempunyai kelebihan bahwa penerapan ISO 9001:2008 secara periodik akan diaudit badan sertifikasi ISO yaitu pada saat awal sertifikasi dan satu tahun sekali *surveillance visit*. Kehadiran pihak ketiga dari badan sertifikasi ISO tersebut akan mendorong sekolah untuk secara efektif menerapkan dan memelihara ISO 9001:2008 sebagai standar manajemen yang telah dipilih. Hal tersebut dapat dirasakan dengan adanya dokumentasi-dokumentasi, alur kerja, komunikasi, *job description*, dan *procedure operationi standard* (SOP) yang sudah terkelola dengan baik sehingga semua elemen organisasi sekolah dapat memahami tugasnya masing-masing.

Dalam Pedoman Pemenuhan Standar Nasional Pendidikan Pada Sekolah Menengah Kejuruan (SMK)/Madrasah Aliyah Kejuruan (MAK) 2012, dijelaskan bahwa:

Penjaminan mutu pendidikan adalah serentetan proses dalam sistem yang saling berkaitan untuk mengumpulkan, menganalisis, dan melaporkan data tentang program atau kegiatan pendidikan dalam mencapai mutu pendidikan. Proses penjaminan mutu diawali dari mengidentifikasi aspek pencapaian dan prioritas peningkatan, penyediaan data sebagai dasar perencanaan dan pengambilan keputusan serta membantu membangun budaya peningkatan mutu berkelanjutan.

Penjaminan mutu secara langsung tentu saja memiliki kontribusi terhadap peningkatan mutu pendidikan. SMK sebagai satuan lembaga pendidikan sekolah yang mempunyai misi menyiapkan tenaga kerja tingkat menengah yang mampu mengisi lapangan kerja dan berkualitas professional diharapkan mampu berperan sebagai alat unggulan bagi industry-industri Indonesia dalam menghadapi persaingan global sekaligus membantu pertumbuhan ekonomi Indonesia. Undang-Undang Sistem Pendidikan Nasional No. 20 tahun 2003 pasal 15, yang menjelaskan bahwa “... Pendidikan kejuruan adalah pendidikan menengah yang mempersiapkan peserta didik terutama untuk bekerja dalam bidang tertentu”.

Namun pada kenyataannya pada lulusan SMK masih terdapat angka pengangguran yang cukup besar, dan menjadi penyumbang pengangguran terbanyak setelah SMA dan SMP dilihat dari tingkat pendidikan terakhir. Menurut data dari Badan Pusat Statistik (BPS), 2.061.279 jiwa pengangguran lulusan sekolah kejuruan pada tahun 2012 dan 2.115.786 jiwa pengangguran lulusan sekolah kejuruan pada tahun 2013. Angka tersebut menunjukkan bahwa jumlah pengangguran dari lulusan sekolah kejuruan mengalami peningkatan. Sekolah kejuruan belum mampu mengurangi angka pengangguran, padahal keberadaan sekolah kejuruan bertujuan untuk menyiapkan siswa menjadi tenaga kerja yang terampil produktif untuk dapat mengisi lowongan pekerjaan yang ada dan menciptakan lapangan pekerjaan. Berikut disajikan dalam bentuk tabel.

Tabel 1.1
Tabel Tingkat Pengangguran Terbuka (TPT) Penduduk Usia 15
Tahun Ke Atas Menurut Pendidikan Tertinggi yang Ditamatkan,
2012-2014

No	Pendidikan Tertinggi Yang Ditamatkan	2012		2013		2014
		Februari	Agustus	Februari	Agustus	Februari
1	Tidak/belum pernah sekolah	129 258	86 397	113 389	81 432	134040
2	Belum/tidak tamat SD	602 511	513 875	523 936	489 152	610574
3	SD	1 404 892	1 447 454	1 416 155	1 347 555	1374822
4	SLTP	1 710 992	1 703 326	1 811 920	1 689 643	1693203
5	SLTA Umum	2 014 074	1 854 362	1 859 727	1 925 660	1893509
6	Sekolah Kejuruan	1 002 867	1 058 412	857 585	1 258 201	847365
7	Diploma I,II,III/Akade mi	253 840	198 688	195 427	185 103	195258
8	Universitas	546 294	443 518	421 073	434 185	398298
	Total	7 664 728	7 306 032	7 199 212	7 410 931	7147069

Sumber: Badan Pusat Statistik (BPS), 2014

Data tersebut mencerminkan adanya penurunan jumlah pengangguran pada lulusan SMK setiap tahunnya namun angka ini masih cukup besar bagi lembaga pendidikan yang menyiapkan lulusannya bersaing di dunia kerja. Maka jaminan kualitas sekolah kejuruan ini menjadi tuntutan bagi lembaga pemerintah melalui pemberlakuan standarisasi yang berlakusecara nasional maupun internasional. Salah satu kebijakan Pendidikan Dasar Menengah (Dikdasmen) yang diambil untuk meningkatkan kualitas tamatan Sekolah Menengah Kejuruan adalah program pengembangan sekolah yang berstandar Nasional dan Internasional. Program pengembangan ini telah menetapkan kriteria-kriteria yang harus dipenuhi bagi sekolah-sekolah yang akan melaksanakannya. Salah satu kriteria Sekolah Menengah Kejuruan berstandar Internasional adalah mengadopsi sistem manajemen mutu ISO 9001:2008, dan bersertifikat ISO 9001:2008.

Disamping sebagai sistem manajemen mutu, ISO 9001:2008 merupakan konsep yang menekankan dalam bidang layanan pendidikan untuk mewujudkan kepuasan pelanggan sehingga efektifitas pendidikan dapat diwujudkan. Realita ini memang tidak lepas dari paradigma yang berkembang saat ini seiring dengan era globalisasi, bahwa tuntutan kepuasan atas layanan jasa pendidikan bagi masyarakat menjadi sebuah keniscayaan yang harus dibuktikan. Munculnya konsep *market society* (masyarakat pasar) semakin mendorong pengelola lembaga pendidikan atau sekolah berlomba-lomba untuk meningkatkan pelayanan jasa pendidikan terhadap pelanggannya baik pelanggan *primer* (siswa), sekunder (orang tua) dan *tersier* (pengguna/pemakai lulusan). Dalam konteks bidang layanan jasa pendidikan, kedudukan pelanggan merupakan posisi yang sangat urgen sekali, dikarenakan masyarakat dapat menjadi pengendali atau dikendalikan oleh layanan jasa pendidikan. Intinya adalah kemampuan untuk “*respond to customer needs and cover customer groups differs from its own*” Subhsh (1997, hlm.105).

Ketika jasa pendidikan mampu menangkap dan mewujudkan kebutuhan kepuasan pelanggannya, maka lembaga/institusi pendidikan atau sekolah tersebut mempunyai daya tawar yang tinggi terhadap pelanggan. Namun ketika pendidikan tersebut tidak mampu memberikan yang menjadi tuntutan masyarakat, maka mau tidak mau pendidikan tersebut harus menyesuaikan dengan tuntutan pasar.

Berpegang pada filosofi sistem manajemen mutu, yaitu merencanakan dan melaksanakan sesuai apa yang direncanakan secara terukur dan terdokumentasi, dalam hal ini guru dituntut kinerjanya untuk memberikan pelayanan terbaik demi peningkatan mutu pendidikan. Dalam Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi No. 16 Tahun 2009 Tentang Jabatan Fungsional Guru dan Angka Kreditnya menyatakan bahwa tugas utama guru adalah mendidik, mengajar, membimbing, mengarahkan, melatih, menilai, dan mengevaluasi

peserta didik pada pendidikan anak usia dini jalur pendidikan formal, pendidikan dasar, dan pendidikan menengah serta tugas tambahan yang relevan dengan fungsi sekolah.

Sejak terbitnya kebijakan pemerintah bahwa sekolah kejuruan (dulu SMEA, STM, SMKK, dan lain-lain) berubah nama menjadi SMK, menimbulkan konsekuensi bahwa setiap SMK memiliki kewenangan yang sama untuk membuka jurusan (bidang keahlian) / prodi (program keahlian) baru atau lebih populer dengan istilah *re-engineering*.

Untuk meningkatkan mutu pendidikan sehingga dapat mencetak produk lulusan yang berkompeten dan mampu bersaing di era global tidak lepas dari peran sekolah menengah kejuruan (SMK) sebagai salah satu andalan yang mencetak tenaga terampil, harus tetap berorientasikan mutu dalam menjalankan aktivitas pendidikannya. Salah satu faktor yang sangat mendukung suatu sekolah untuk tetap maju dan berorientasi mutu adalah pelayanan pendidikannya.

Pelayanan adalah suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antara seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik, dan menyediakan kepuasan pelanggan sementara itu pelayanan bermutu dalam dunia pendidikan lebih populer di kalangan masyarakat dengan sebutan *total quality management in education*, artinya bagaimana sebuah mutu itu secara komprehensif diterapkan dalam seluruh aspek baik *input*, proses maupun *output*.

Teknik Komputer dan Jaringan (TKJ) merupakan salah satu kejuruan yang pangsa pasarnya terbuka luas bagi siswa-siswa yang benar-benar mampu menguasai ilmu dan pelajarannya (kompeten pada bidangnya). Oleh karena itu diharapkan agar siswa-siswi yang telah memilih jurusan TKJ ini mampu mengembangkan ilmu dan pelajarannya bukan saja hanya di sekolah akan tetapi juga di luar sekolah. Tingginya ekspektasi pelanggan pendidikan terhadap kejuruan TKJ menjadikan TKJ sebagai jurusan yang mempunyai peringkat teratas hampir di setiap SMK,

dan tentunya hal ini harus dibarengi dengan kualitas layanan pendidikannya agar berhasil menghasilkan lulusan yang bermutu, dan hal ini tergantung pada setiap Sekolah Menengah Kejuruan (SMK) terlebih dengan SMK yang telah mendapatkan sertifikat ISO 9001:2008 dalam memberikan layanan pembelajaran kepada siswa-siswanya khususnya siswa kejuruan Teknik Jaringan Komputer, apakah dengan standarnya tersebut dapat memberikan dampak terhadap mutu layanan pendidikan dalam mencapai target-target dan tujuan-tujuan dari diadakannya jurusan Teknik Komputer dan Jaringan.

Dengan begitu kompleksnya masalah pendidikan sekarang ini, menyebabkan masalah kepuasan pelanggan benar-benar merupakan kebutuhan penting. Oleh karena itu sekolah khususnya guru diharapkan mampu untuk selalu konsisten pada perannya, terutama kuantitas dan kualitas pelayanan dalam upaya memuaskan kebutuhan dan keinginan konsumen.

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 persoalan-persoalan, 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 memnuhi mutu layanan pembelajaran siswa. Seperti yang diungkapkan oleh Komariah dan Triatna (2004, hlm.57) bahwa:

Layanan pembelajaran merupakan aspek utama organisasi sekolah, sekolah yang efektif senantiasa responsive dan adaptif terhadap perkembangan lingkungan yang kompleks dan penuh ketidakpastian. Untuk itu organisasi harus mengembangkan dan

meningkatkan kemampuan dalam memberikan kualitas produk dan jasa kepadapelanggannya 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.

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, juga menghambat efektivitas proses belajar mengajar, yang pada akhirnya ditandai dengan prestasi siswa yang menurun dan kualitas lulusan yang rendah.

Demi mencapai peningkatan mutu yang berkelanjutan, saat ini sekolah menengah kejuruan (SMK) telah mengadopsi dan mendapatkan sertifikat SMM ISO 9001:2008 sehingga memberikan jaminan konsistensi terhadap kualitas layanan, hal ini dibuktikan dengan adanya perhatian sekolah terhadap kepuasan peserta didik melalui pembagian kuisisioner secara periodik untuk melihat sejauh mana tingkat kepuasan peserta didik, pembinaan terhadap guru dan staf dilakukan dengan terprogram, dan sebagai konsekuensi diterapkannya SMM ISO 9001:2008 maka budaya sekolah diorientasikan pada pengembangan budaya mutu, karakteristik lain yang menonjol dalam sekolah yang menerapkan SMM ISO 9001:2008 adalah pendokumentasian yang diteliti dimana hal sekecil apapun tidak luput dari proses dokumentasi.

Namun dalam pelaksanaannya, implementasi ISO 9001:2008 di sekolah-sekolah sebagian besar cenderung hanya formalitas untuk memenuhi kebijakan dari Direktorat Jenderal Pendidikan Dasar dan Menengah (Dirjen Dikdasmen) sekaligus untuk mengangkat nama sekolah di mata masyarakat. Padahal biaya untuk sertifikasi ISO itu sendiri sangat tinggi dan hal tersebut belum diimbangi dengan kinerja yang maksimal dari setiap elemen organisasi sekolah untuk menerapkan standar sistem manajemen mutu ISO 9001:2008. Masukan-masukan dari para *stakeholder* masyarakat yang berkepentingan dalam pendidikan juga masih sangat kurang. Setiap divisi dalam organisasi sekolah belum secara aktif berinteraksi dengan para *stakeholder*. Padahal interaksi dengan para *stakeholder* pendidikan mempunyai peranan penting untuk mengetahui sejauh mana kualitas pelayanan sekolah yang sudah diterapkan dan diharapkan adanya masukan-masukan yang membangun untuk lebih meningkatkan mutu pelayanan khususnya layanan pembelajaran demi kepuasan pelanggan pendidikan.

Kepuasan pelanggan yang menjadi prioritas belum terukur secara eksplisit atau jelas. Sehingga belum dapat diketahui apakah ada pengaruh implementasi ISO 9001:2008 dalam layanan pembelajaran bagi kepuasan pelanggan atau tidak ada pengaruhnya sama sekali. Dari uraian latar belakang diatas, guna dapat meneliti lebih dalam berdasar sudut pandang penerapan SMM ISO 9001:2008 dan kualitas layanan pembelajaran, maka penulis merasa tertarik untuk mengajukan penelitian dengan judul **“Pengaruh Penerapan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2008 Terhadap Mutu Layanan Pembelajaran Pada Sekolah Menengah Kejuruan (SMK) Negeri Jurusan Teknik Komputer dan Jaringan (TKJ) di Kota Bandung”**.

B. Rumusan Masalah Penelitian

Mohammad Ali (1987, hlm.36) mengemukakan bahwa: “Rumusan masalah pada hakekatnya adalah generalisasi deskripsi ruang lingkup masalah penelitian dalam pembatasan dimensi dan analisis variabel yang tercakup di dalamnya”. Adapun rumusan masalah dari penelitian ini adalah:

1. Bagaimana gambaran penerapan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2008 pada SMK Negeri Jurusan Teknik Komputer dan Jaringan (TKJ) di Kota Bandung?
2. Bagaimana gambaran mutu layanan pembelajaran pada SMK Negeri Jurusan Teknik Komputer dan Jaringan (TKJ) di Kota Bandung?
3. Seberapa besar pengaruh penerapan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2008 terhadap mutu layanan pembelajaran pada SMK Negeri Jurusan Teknik Komputer dan Jaringan (TKJ) di Kota Bandung?

C. Tujuan Penelitian

1. Tujuan Umum

Tujuan umum dari penelitian ini adalah untuk mengetahui dan memahami pengaruh penerapan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2008 terhadap mutu layanan pembelajaran pada SMK Negeri Jurusan Teknik Komputer dan Jaringan (TKJ) di Kota Bandung.

2. Tujuan Khusus

Adapun tujuan khususnya adalah sebagai berikut:

- a. Untuk mengetahui dan memahami bagaimana gambaran penerapan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2008 pada SMK Negeri Jurusan Teknik Komputer dan Jaringan (TKJ) di Kota Bandung.
- b. Untuk mengetahui dan memahami bagaimana gambaran mutu layanan pembelajaran pada SMK Negeri Jurusan Teknik Komputer dan Jaringan (TKJ) di Kota Bandung setelah diterapkannya Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2008.

- c. Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh penerapan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2008 terhadap mutu layanan pembelajaran pada SMK Negeri Jurusan Teknik Komputer dan Jaringan (TKJ) di Kota Bandung.

D. Manfaat/Signifikansi Penelitian

Hasil penelitian ini dilakukan dalam upaya memperoleh informasi yang jelas dan mendalam mengenai pengaruh penerapan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2008 terhadap mutu layanan pembelajaran pada SMK Negeri Jurusan Teknik Komputer dan Jaringan (TKJ) di Kota Bandung. Secara lebih terperinci lagi manfaat yang diperoleh dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Melalui penelitian ini diharapkan mampu menambah kajian keilmuan yang bermanfaat bagi pengembangan ilmu yang terkait dengan kegiatan audit mutu internal.
2. Bagi pihak sekolah, diharapkan hasil penelitian ini dapat dijadikan bahan pertimbangan serta masukan bagi kepala sekolah dalam membuat kebijakan maupun memilih strategi pengembangan sekolah pada SMK Negeri Jurusan teknik Komputer dan Jaringan (TKJ) di Kota Bandung.
3. Bagi peneliti, hasil penelitian ini dapat memberikan kepuasan tersendiri karena mampu menjawab rasa ingin tahu peneliti mengenai pengaruh penerapan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2008 terhadap mutu layanan pembelajaran pada SMK Negeri Jurusan Teknik Komputer dan Jaringan di Kota Bandung.

E. Struktur Organisasi Penelitian

Sebagai kerangka dalam penelitian ini, maka sistematika penulisan disusun sebagai berikut:

1. BAB I: Pendahuluan yang berisi tentang latar belakang masalah, perumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat/signifikansi penelitian, dan struktur organisasi.
2. BAB II: Kajian Pustaka yang berisi kerangka pemikiran dan Konsep yang mendukung terhadap permasalahan yang diajukan dalam penelitian ini diantaranya Konsep SMM ISO 9001:2008, Konsep Mutu Layanan Pembelajaran.
3. BAB III: Metode penelitian yang berisi tentang desain penelitian, partisipan, populasi dan sampel, instrument penelitian, prosedur penelitian, serta analisis data.
4. BAB IV : Merupakan hasil penelitian dan pembahasan, peneliti akan menguraikan hasil perhitungan yang diperoleh melalui pengumpulan data/angket terhadap indikator-indikator variabel X (SMM ISO 9001:2008) dan Variabel Y (Mutu Layanan Pembelajaran) yang sesuai dengan rumus dan prosedur yang telah ditetapkan. Adapun isi yang tercakup dalam bab ini meliputi temuan yakni temuan penelitian berdasarkan hasil pengolahan dan analisis data dengan berbagai bentuknya sesuai dengan urutan rumusan permasalahan penelitian dan pembahasan temuan penelitian untuk menjawab penelitian yang telah dirumuskan sebelumnya.
5. BAB V : Bab ini berisi simpulan, implikasi dan rekomendasi, yang menyajikan penafsiran dan pemaknaan peneliti terhadap hasil analisis temuan penelitian sekaligus mengajukan hal-hal penting yang dapat dimanfaatkan dari hasil penelitian yang berjudul **Pengaruh Penerapan Sistem Manajemen Mutu (SMM) ISO 9001:2008 Terhadap Mutu Layanan Pembelajaran Pada**

**Sekolah Menengah Kejuruan (SMK) Negeri Jurusan Teknik
Komputer dan Jaringan (TKJ) di Kota Bandung.**