

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1. Latar Belakang Masalah**

Pendidikan merupakan kebutuhan mendasar dan tidak dapat dipisahkan dari kehidupan manusia. Pendidikan memiliki posisi penting bagi kehidupan bangsa serta menjadi faktor pendukung di seluruh sektor kehidupan. Sebab, kualitas kehidupan suatu bangsa sangat erat dengan tingkat pendidikan. Jika pendidikan berkualitas baik, maka besar kemungkinan negara tersebut akan mengalami kemajuan. Sebaliknya, jika pendidikan berkualitas buruk, maka negara tersebut tidak dapat bersaing dengan negara lainnya.

Menurut Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional Pasal 50 Ayat 3 mengamanatkan, bahwa Pemerintah dan/atau pemerintah daerah menyelenggarakan sekurang-kurangnya satu satuan pendidikan pada semua jenjang pendidikan untuk dikembangkan menjadi satuan pendidikan bertaraf internasional. Jenjang pendidikan yang dimaksud adalah pendidikan dasar, pendidikan menengah dan pendidikan tinggi.

Salah satu upaya menuju satuan pendidikan bertaraf nasional dan internasional tersebut adalah melalui penerapan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001. Karena dengan penerapan ISO 9001, indikator keberhasilan yang ingin dicapai sistem manajemen lembaga pendidikan semakin jelas sehingga dapat meningkatkan mutu pengelolaan pendidikan secara menyeluruh sekaligus meningkatkan mutu lulusan.

Tujuan utama pendidikan adalah menghasilkan insan-insan berkarakter dan memiliki prestasi yang gemilang. Sekolah merupakan tempat untuk mewujudkan insan-insan berkarakter tersebut. Menurut Dalyono (2009, hlm. 131) dalam bukunya mengemukakan bahwa “Sekolah merupakan satu faktor yang turut mempengaruhi pertumbuhan dan perkembangan anak terutama kecerdasannya”. Peran sekolah dinilai sangat penting bagi maju dan berkembangnya masyarakat dan terjaminnya kebutuhan kehidupan kelak di kemudian hari.

Sekolah Menengah Kejuruan (SMK) merupakan salah satu lembaga pendidikan yang terdapat di Indonesia. Sekolah Menengah Kejuruan (SMK) adalah pendidikan formal yang memiliki pola pelatihan khusus untuk mengarahkan peserta didik agar menjadi lulusan yang siap terjun secara profesional dan ikut bergerak di dunia usaha atau perusahaan. Menurut UU Sistem Pendidikan Nasional No. 2 Tahun 1989 pasal 11 Ayat (3), disebutkan bahwa pendidikan kejuruan merupakan pendidikan yang mempersiapkan peserta didik untuk dapat bekerja pada bidang tertentu. Dalam rangka mengsinergikan pembelajaran yang dilakukan di sekolah dengan kebutuhan dunia usaha/dunia industri berbagai upaya harus terus dilakukan oleh Sekolah Menengah Kejuruan (SMK). Salah satu kegiatan pembelajaran yang dapat dilakukan adalah melalui Pendidikan Sistem Ganda (PSG).

Pendidikan Sistem Ganda (PSG) sebagai alternatif pola pembelajaran di Sekolah Menengah Kejuruan (SMK) ditetapkan dalam Keputusan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Indonesia Nomor 323/U/1997 pasal 1 ayat 1, PSG adalah model penyelenggaraan pendidikan kejuruan dimana perencanaan dan pelaksanaan pendidikan diwujudkan dalam bentuk kemitraan antara dunia kerja dan sekolah, sehingga penyelenggaraan pendidikan berlangsung sebagian di sekolah dan sebagian lagi di dunia usaha atau industri. Konsep Pendidikan Sistem Ganda (PSG) ini adalah jawaban atas adanya jurang pemisah antara sekolah dengan dunia usaha/industri, melalui kegiatan pendidikan sistem ganda ini diharapkan adanya kesesuaian (*link and match*) antara pelajaran yang diberikan di sekolah dengan kebutuhan pasar dalam hal ini dunia usaha/dunia industri. Sehingga dengan demikian lulusan (output) yang dihasilkan Sekolah Menengah Kejuruan (SMK) dapat langsung diserap di dunia usaha/dunia industri.

Misi utama Sekolah Menengah Kejuruan (SMK) adalah untuk mempersiapkan peserta didik sebagai calon tenaga kerja yang memiliki kesiapan untuk memasuki dunia kerja. Keberadaan SMK dituntut untuk memenuhi kebutuhan masyarakat, yaitu kebutuhan tenaga kerja. Sehingga peserta didik dituntut untuk memiliki keterampilan serta sikap profesional dalam bidangnya.

Sesuai dengan tujuan pendidikan di SMK, berdasarkan Peraturan Pemerintah No. 1489/U/1992, pada pasal 2, ayat (1) yaitu:

1. Mempersiapkan siswa untuk melanjutkan kejenjang pendidikan yang lebih tinggi dan/atau meluaskan pendidikan dasar;
2. Meningkatkan kemampuan siswa sebagai anggota masyarakat dalam mengadakan hubungan timbal balik dengan lingkungan sosial, budaya, dan alam sekitarnya;
3. Meningkatkan kemampuan siswa untuk dapat mengembangkan diri sejalan dengan perkembangan Ilmu Pengetahuan, teknologi, dan Kesenian;
4. Menyiapkan siswa untuk memasuki lapangan kerja dan mengembangkan sikap profesional.

Akhir-akhir ini, banyak lembaga pendidikan khususnya Sekolah Menengah Kejuruan (SMK) menerapkan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001. Sekolah yang menjadi kajian dalam penelitian ini adalah SMK Negeri 1 Bandung, SMK Negeri 3 Bandung dan SMK Negeri 11 Bandung. Ketiga Sekolah Menengah Kejuruan Negeri Kota Bandung tersebut telah mendapatkan sertifikat ISO 9001. Menurut Mulyono (2008, hlm. 12), penerapan manajemen mutu ISO 9001 di lingkungan lembaga pendidikan bertujuan untuk: (1) meningkatkan kepuasan pelanggan, (2) membangun kesadaran tentang perlunya melakukan layanan secara prima terhadap pelanggan, (3) mendidik pengelola lembaga pendidikan agar taat terhadap sesuatu yang disepakati, dan (4) menyiapkan dokumen mutu.

Produk dari ketiga sekolah tersebut adalah memberikan layanan pendidikan. Layanan tersebut, tentunya disesuaikan dengan tujuan pendidikan nasional yaitu memajukan kesejahteraan umum dan mencerdaskan kehidupan bangsa. Sehingga, ketiga sekolah tersebut terus berupaya dan mengoptimalkan dalam hal pemberian layanan yang terbaik bagi siswa-siswa, orang tua siswa masyarakat dan pihak yang berkepentingan lainnya. Dengan peningkatan mutu dan penerapan Sistem Manajemen Mutu ISO yang baik, diharapkan mampu meningkatkan citra sekolah di mata masyarakat. Selain itu, diharapkan pula dapat memenuhi kebutuhan masyarakat, yaitu kebutuhan akan tenaga kerja yang memiliki keterampilan serta sikap profesional dalam bidang tertentu.

Dalam prosesnya, ketiga Sekolah Menengah Kejuruan tersebut sebagai sekolah yang mampu menarik banyak siswa untuk mempercayakan

pendidikannya, diharapkan selalu memberikan layanan yang baik. Tetapi pada kenyataannya, masih saja ada kendala penyebab belum tercapainya layanan yang baik. Berkaitan dengan pernyataan demikian, kualitas layanan menjadi salah satu faktor penting untuk selalu diperhatikan karena menyangkut kualitas suatu lembaga pendidikan. Saat ini, kualitas layanan menjadi isu penting yang menarik untuk dibahas.

Berdasarkan penelitian sederhana yang dilakukan di ketiga Sekolah Menengah Kejuruan Negeri Kota Bandung, kualitas layanan di SMK Negeri Kota Bandung masih dikatakan rendah. Rendahnya kualitas layanan tersebut tercermin dari masih kurangnya ketercapaian organisasi dalam mencapai sasaran mutu. Berikut disajikan sasaran mutu dari ketiga Sekolah Menengah Kejuruan Negeri Kota Bandung tersebut.

Sasaran mutu dari SMK Negeri 1 Bandung sebagai berikut:

1. Lulusan dapat terserap di dunia kerja/industri minimal 50% dengan masa tunggu kurang dari 6 bulan
2. Terdapat kenaikan sebesar 3,5% dari pencapaian sasaran mutu tahun sebelumnya tamatan yang berwirausaha
3. Minimal 4% dari lulusan yang melanjutkan ke perguruan tinggi diterima di Perguruan Tinggi Negeri

Sumber: <http://smknegeri1bandung.com>

Sasaran mutu dari SMK Negeri 3 Bandung sebagai berikut:

1. Lulusan dapat terserap di dunia kerja/industri minimal 50% dengan masa tunggu kurang dari 6 bulan
2. Terdapat kenaikan sebesar 3,3% dari pencapaian sasaran mutu tahun sebelumnya tamatan yang berwirausaha
3. Minimal 4% dari lulusan yang melanjutkan ke perguruan tinggi diterima di Perguruan Tinggi Negeri

Sumber: <http://smknegeri3bandung.com>

Sasaran mutu dari SMK Negeri 11 Bandung sebagai berikut:

1. Lulusan dapat terserap di dunia kerja/industri minimal 40% dengan masa tunggu kurang dari 6 bulan
2. Terdapat kenaikan sebesar 3,1% dari pencapaian sasaran mutu tahun sebelumnya tamatan yang berwirausaha
3. Minimal 3,5% dari lulusan yang melanjutkan ke perguruan tinggi diterima di Perguruan Tinggi Negeri

Sumber: <http://smknegeri11bandung.com>

Setelah peneliti melakukan observasi, data yang didapat mengenai kurangnya pencapaian sasaran mutu di SMK Negeri Kota Bandung yaitu data mengenai mutu lulusan pada tahun 2014, 2015 dan 2016 sebagai berikut:

**Tabel 1. 1Rekapitulasi Penelusuran Tamatan Siswa SMK Negeri 1 Bandung**

No	Lulusan	2014			2015			2016		
		Jumlah Lulusan	Jumlah	Presen tase (%)	Jumlah Lulusan	Jumlah	Presen tase (%)	Jumlah Lulusan	Jumlah	Presen tase (%)
1.	Bekerja	522	236	45,21	527	265	50,28	422	182	43,12
2.	Melanjutkan		192	36,78		178	33,77		119	28,19
3.	Wirausaha		2	0,38		30	5,69		4	0,94
4.	Tidak Bekerja		92	17,62		54	10,24		117	27,72

Sumber: Bidang Hubin dan BK SMK Negeri 1 Bandung

Berdasarkan data di atas, terlihat bahwa selama 3 tahun terakhir terjadi fluktuasi penelusuran tamatan siswa SMK Negeri 1 Bandung. Presentase jumlah lulusan yang bekerja pada tahun 2014 sebesar 45,21% naik sebanyak 5,07% menjadi 50,28% pada tahun 2015, kemudian pada tahun 2016 mengalami penurunan sebanyak 7,16% dari 50,28% menjadi 43,12%. Hal tersebut menunjukkan lulusan yang bekerja masih dibawah standar sasaran mutu yang seharusnya dapat terserap di dunia kerja/industri minimal 50% dengan masa tunggu kurang dari 6 bulan. Lulusan yang melanjutkan, pada tahun 2014 dari 36,78% turun sebanyak 3,01% menjadi 33,77% pada tahun 2015 dan mengalami penurunan kembali dengan jumlah lebih banyak pada tahun 2016 sebanyak 5,58% menjadi 28,19%. Sedangkan lulusan yang berwirausaha pada tahun 2014

sebanyak 0,38% menjadi 5,69% pada tahun 2015 meningkat sebanyak 5,31% dan mengalami penurunan pada tahun selanjutnya sebanyak 4,75% dari 5,69% menjadi 0,94%. Hal tersebut menunjukkan lulusan yang berwirausaha masih dibawah standar sasaran mutu yang seharusnya mengalami peningkatan sebanyak 3,5% dari tahun sebelumnya. Adapun lulusan yang tidak bekerja pada tahun 2014 dari 17,62% turun sebanyak 7,38% menjadi 10,24% dan mengalami kenaikan pada tahun 2016 sebanyak 17,48% menjadi 27,72%. Dapat dikatakan, bahwa kualitas layanan di SMK Negeri 1 Bandung mengalami penurunan yang cukup tinggi jika dilihat dari mutu lulusannya. Berdasarkan besarnya kenaikan presentase mengenai mutu lulusan di SMK Negeri 1 Bandung, presentase kenaikan terbesar terdapat pada lulusan yang tidak bekerja sebesar 17,48% dari 10,24% menjadi 27,72% di tahun 2016.

Adapun mutu lulusan di SMK Negeri 3 Bandung selama tiga tahun terakhir sebagai berikut:

**Tabel 1. 2Rekapitulasi Penesuluran Tamatan Siswa SMK Negeri 3 Bandung**

No	Lulusan	2014			2015			2016		
		Jumlah Lulusan	Jumlah	Presentase (%)	Jumlah Lulusan	Jumlah	Presentase (%)	Jumlah Lulusan	Jumlah	Presentase (%)
1.	Bekerja	1200	589	49,08	1200	576	48	1200	512	42,67
2.	Melanjutkan		416	34,66		381	31,75		422	35,16
3.	Wirausaha		20	1,67		17	1,42		21	1,75
4.	Tidak Bekerja		175	14,50		226	18,83		245	20,42

*Sumber: Bidang Hubin dan BK SMK Negeri 3 Bandung*

Melihat data penelusuran lulusan siswa di SMK Negeri 3 Bandung pada tabel2, presentase jumlah lulusan yang bekerja pada tahun 2014 sebesar 49,08% turun menjadi 48% pada tahun 2015 dan mengalami penurunan kembali pada tahun 2016 menjadi 42,67%. Hal tersebut menunjukkan lulusan yang bekerja masih dibawah standar sasaran mutu yang seharusnya dapat terserap di dunia kerja/industri minimal 50% dengan masa tunggu kurang dari 6 bulan. Lulusan yang melanjutkan, pada tahun 2014 dari 34,66% turun menjadi 31,75% pada tahun 2015 dan mengalami kenaikan pada tahun 2016 menjadi 35,16%. Sedangkan lulusan yang berwirausaha pada tahun 2014 sebanyak 1,67% menjadi 1,42% pada tahun 2015 menurun sebanyak 0,25% dan mengalami kenaikan pada tahun selanjutnya menjadi 1,75%. Hal tersebut menunjukkan lulusan yang

berwirausaha masih dibawah standar sasaran mutu yang seharusnya mengalami peningkatan sebanyak 3,3% dari tahun sebelumnya. Adapun lulusan yang tidak bekerja pada tahun 2014 sebanyak 14,50% naik menjadi 18,83% dan mengalami kenaikan kembali pada tahun 2016 menjadi 20,41%. Kenaikan presentase pada lulusan yang tidak bekerja menunjukkan penurunan kualitas layanan di SMK Negeri 3 Bandung.

Sedangkan, di SMK Negeri 11 Bandung mutu lulusan digambarkan sebagai berikut:

**Tabel 1. 3Rekapitulasi Penelusuran Tamatan Siswa SMK Negeri 11 Bandung**

No	Lulusan	2014			2015			2016		
		Jumlah Lulusan	Jumlah	Presentase (%)	Jumlah Lulusan	Jumlah	Presentase (%)	Jumlah Lulusan	Jumlah	Presentase (%)
1.	Bekerja	539	213	39,51	544	214	39,33	499	180	36,08
2.	Melanjutkan		76	14,11		93	17,10		123	24,64
3.	Wirausaha		7	1,30		8	1,47		2	0,41
4.	Tidak Bekerja		243	45,08		229	42,10		194	38,87

*Sumber: Bidang Hubin dan BK SMK Negeri 11 Bandung*

Melihat data penelusuran lulusan siswa di SMK Negeri 11 Bandung pada tabel3, presentase jumlah lulusan yang bekerja pada tahun 2014 sebesar 39,51% turun menjadi 39,33% pada tahun 2015 dan mengalami penurunan kembali pada tahun 2016 menjadi 36,08%. Hal tersebut menunjukkan lulusan yang bekerja masih dibawah standar sasaran mutu yang seharusnya dapat terserap di dunia kerja/industri minimal 40% dengan masa tunggu kurang dari 6 bulan. Lulusan yang melanjutkan, pada tahun 2014 dari 14,11% naik menjadi 17,10% pada tahun 2015 dan mengalami kenaikan kembali pada tahun 2016 menjadi 24,64. Sedangkan lulusan yang berwirausaha pada tahun 2014 sebanyak 1,30% menjadi 1,47% pada tahun 2015 meningkat sebanyak 0,17% dan mengalami penurunan yang cukup signifikan pada tahun selanjutnya menjadi 0,4%. Hal tersebut menunjukkan lulusan yang berwirausaha masih dibawah standar sasaran mutu yang seharusnya mengalami peningkatan sebanyak 3,1% dari tahun sebelumnya. Adapun lulusan yang tidak bekerja pada tahun 2014 sebanyak45,08% turun menjadi 42,10% dan mengalami penurunan kembali pada tahun 2016 menjadi 38.87%. Dapat dikatakan, bahwa kualitas layanan di SMK Negeri 11 Bandung mengalami penurunan yang cukup tinggi jika dilihat dari mutu lulusannya.

Merujuk pada sasaran mutu ketiga Sekolah Menengah Kejuruan Negeri Kota Bandung yang mengharuskan lulusan dapat terserap didunia kerja/dunia industri minimal 40% (SMKN 11 Bandung) dan 50% (SMKN 1 dan 3 Bandung), maka kualitas layanan di SMK Negeri Kota Bandung masih belum optimal. Kualitas layanan yang rendah merupakan suatu hal yang tidak bisa dibiarkan begitu saja. Jika permasalahan rendahnya kualitas layanan ini dibiarkan, tentu akan berdampak buruk terhadap perkembangan sumber daya manusia yang berdampak pula pada kualitas pendidikan di Indonesia.

Sekolah Menengah Kejuruan Negeri Kota Bandung, sebagai organisasi penyedia layanan pendidikan yang memiliki tujuan dan strategi dalam meningkatkan mutu layanan, manajemen SMK Negeri Kota Bandung memerlukan suatu audit. Salah satu elemen persyaratan ISO adalah audit internal. Rendahnya kualitas layanan diduga sangat dipengaruhi oleh keberadaan audit internal yang ada didalamnya. Untuk mengatasi hal tersebut maka diperlukan kerjasama berbagai pihak guna mencapai kualitas layanan yang optimal. Hasil kerja audit internal merupakan salah satu faktor penting yang mempengaruhi tingkat kualitas layanan suatu lembaga pendidikan.

Menurut Ulum (2009, hlm. 22) mengatakan bahwa “pengukuran audit bisa dilakukan melalui dua hal, yaitu alokasi biaya (efisiensi) dan kualitas layanan (efektivitas)”. Peranan audit mutu internal dapat membantu manajemen dalam mengendalikan kualitas layanan bagi peserta didiknya. Dimana, SMK Negeri Kota Bandung yang berdiri sebagai penyedia layanan pendidikan kepada masyarakat, setiap sumber daya manusia (SDM) yang ada di SMK Negeri Kota Bandung harus mampu melaksanakan tujuan dari sekolah tersebut secara maksimal dengan terus berupaya memberikan layanan yang bermutu, aman dan maksimal bagi peserta didiknya.

Audit mutu merupakan suatu kegiatan pemeriksaan yang sistematis dan independen untuk menentukan apakah aktivitas untuk menjaga mutu serta hasilnya sesuai dengan rencana yang telah ditetapkan dan telah diimplementasikan secara efektif. Audit mutu ini dilakukan untuk menentukan tingkat kesesuaian aktivitas organisasi terhadap standar Sistem Manajemen Mutu ISO 9001 yang telah ditentukan serta efektivitas dari penerapan sistem tersebut.



Dalam proses audit, terjadi pemahaman mengenai seluk-beluk organisasi. Dengan pemahaman yang diperoleh tersebut, memungkinkan lembaga pendidikan yang bersangkutan dapat dengan mudah menanggulangi permasalahan yang ada dengan cara memberikan arahan kepada seluruh manajemen berupa kebijakan dan prosedur kerja serta tindakan penting lainnya yang harus dilakukan. Dengan demikian, kualitas layanan yang optimal dapat terealisasi dengan baik serta pihak lembaga dapat menerapkan perbaikan yang berkelanjutan.

Berkenaan dengan fenomena di atas, penulis tertarik untuk melakukan penelitian bagaimana pengaruh audit mutu internal terhadap kualitas layanan jika diterapkan di Sekolah Menengah Kejuruan (SMK). Oleh karena itu, penelitian ini berjudul: **“Pengaruh Audit Internal terhadap Kualitas Layanan di Sekolah Menengah Kejuruan (SMK) Negeri Kota Bandung yang Berstandar ISO 9001”**.

## **1.2. Identifikasi dan Rumusan Masalah**

Penelitian ini fokus untuk mengkaji bagaimana pengaruh audit internal terhadap kualitas layanan di SMK Negeri Kota Bandung. Kualitas layanan di SMK Negeri Kota Bandung, masih dikatakan belum optimal. Hal tersebut dipengaruhi oleh berbagai situasi dan kondisi seperti pelaksanaan audit internal yang terjadi di sekolah tersebut.

Berdasarkan hasil kajian secara empirik terhadap faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas layanan, diduga faktor yang paling dominan mempengaruhi kualitas layanan di SMK Negeri Kota Bandung adalah audit internal. Sebagaimana yang diungkapkan oleh Ulum (2009, hlm. 22) mengatakan bahwa “pengukuran audit bisa dilakukan melalui dua hal, yaitu alokasi biaya (efisiensi) dan kualitas layanan (efektivitas)”. Dengan demikian, maka kualitas layanan diduga dapat dipengaruhi oleh audit internal.

Berdasarkan uraian di atas, rumusan masalah dalam penelitian ini sebagai berikut:

1. Bagaimana gambaran efektivitas audit internal yang diterapkan di SMK Negeri Kota Bandung?

2. Bagaimana gambaran kualitas layanan yang diselenggarakan di SMK Negeri Kota Bandung?
3. Bagaimana pengaruh audit internal terhadap kualitas layanan di SMK Negeri Kota Bandung?

### **1.3. Tujuan Penelitian**

Tujuan umum dari penelitian ini adalah untuk memperoleh gambaran dan pengetahuan dalam melakukan kajian ilmiah tentang pengaruh audit internal terhadap kualitas layanan di SMK Negeri Kota Bandung.

Sedangkan secara khusus, tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini yaitu:

1. Mengetahui bagaimana gambaran efektivitas audit internal yang diterapkan di SMK Negeri Kota Bandung.
2. Mengetahui bagaimana gambaran kualitas layanan yang diselenggarakan di SMK Negeri Kota Bandung.
3. Mengetahui bagaimana pengaruh audit internal terhadap kualitas layanan di SMK Negeri Kota Bandung.

### **1.4. Kegunaan Penelitian**

Apabila tujuan penelitian yang dikemukakan di atas tercapai, penelitian ini akan memberikan dua macam kegunaan, diantaranya:

#### **1. Kegunaan Teoritis**

Kegunaan teoritis penelitian ini akan memberikan pengetahuan dan wawasan mengenai pengaruh audit internal terhadap kualitas layanan di SMK Negeri Kota Bandung. Temuan-temuan penelitian ini dapat dijadikan pendukung penelitian serupa tentang kontribusi audit internal terhadap kualitas layanan.

#### **2. Kegunaan Praktis**

Untuk kegunaan praktis, penelitian ini dapat disajikan sebagai bahan pertimbangan dan saran serta pemikiran yang bermanfaat bagi Sekolah Menengah Kejuruan di Kota Bandung khususnya SMK Negeri Kota Bandung, untuk menjadi objek penelitian sekaligus menjadi bahan acuan dalam pembuatan kebijakan di masa yang akan datang.