BAB 1
PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Dunia berkembang semakin pesat dengan adanya sistem teknologi dan informasi yang semakin canggih, dengan begitu manusia dituntut untuk mampu dalam meningkatkan kemampuannya dalam mengoperasikan hal tersebut. Perkembangan tersebut tidak hanya memfokuskan pada kemampuan dalam bidang teknologi dan informasinya saja tetapi juga dalam bidang pendidikan. Karena pendidikan merupakan elemen penting dalam kehidupan seseorang yang bersifat kompleks. Kompleksitas pendidikan menggambarkan bahwa pendidikan merupakan suatu upaya serius yang melibatkan aspek kognitif, afektif dan psikomotorik yang menyangkut keterampilan dalam upaya membentuk diri seseorang secara keseluruhan untuk menjadi manusia seutuhnya.

Pendidikan merupakan bagian penting dari proses pembangunan nasional yang memiliki andil besar untuk menentukan masa depan suatu bangsa, selain itu pendidikan merupakan investasi dalam pengembangan sumber daya manusia, dimana bidang pendidikan akan berpengaruh terhadap pola pikir dan peningkatan kecakapan, kinerja dan kemampuan diyakini sebagai faktor penting pendukung upaya manusia dalam mengarungi kehidupan. Untuk menghasilkan pendidikan yang bermutu salah satu aspek yang harus diperhatikan adalah sumber daya manusianya, setiap sumber daya manusia yang ada dalam sebuah institusi pendidikan harus memiliki sifat profesionalitas yang tinggi dan harus kompeten dalam bidangnya.

Lembaga pendidikan yang biasa disebut sekolah merupakan lembaga formal yang memberikan pelayanan jasa dan memberikan pendidikan yang bermutu bagi para peserta didiknya. Dengan begitu sekolah dituntut untuk selalu meningkatkan mutu seluruh komponen yang ada di dalam sekolah tersebut.

Strategi yang dikembangkan dalam penggunaan manajemen mutu terpadu dalam dunia pendidikan adalah institusi pendidikan memposisikan dirinya sebagai institusi jasa atau dengan kata lain menjadi institusi jasa yang memberikan

pelayanan sesuai dengan apa yang diinginkan pelanggan, menjadikan kualitas pelayanan sekolah harus selalu diperhatikan. maka dari itulah diperlukan sistem manajemen yang mampu mengelola dan memberdayakan institusi pendidikan agar lebih bermutu yaitu di terapkannya Sistem Manajemen Mutu ISO 9001: 2015.

Kualitas pembelajaran termasuk layanan yang diberikan sekolah terhadap konsumennya. Pembelajaran yang berkualitas dapat dilihat dari adanya interaksi antara guru dan peserta didik, pembelajaran yang tidak hanya sekedar mentransfer pengetahuan saja, melainkan pengetahuan tersebut dapat diaplikasikan dalam kehidupan sehari-hari.

Untuk mewujudkan pembelajaran yang berkualitas, para ahli bidang pendidikan telah menawarkan berbagai macam teori dan strategi pembelajaran. Namun sampai saat ini, masih banyak masalah yang muncul dalam proses pembelajaran. Kompleksitas persoalan yang terkait dengan belajar inlah yang menjadi penyebab sulitnya menetapkan strategi belajar yang tepat untuk suatu situasi dan lingkungan belajar tertentu. Ada banyak faktor yang dipertimbangkan dalam belajar, baik bersifat internal maupun eksternal. Diantara sekian banyak faktor, faktor sistem manajemen mutu merupakan salah satu penunjang keberhasilan kualitas pembalajaran.

Salah satu penunjang keberhasilan kualitas pembelajaran adalah adanya penerapan Sistem Manajemen Mutu. Fenomena yang terjadi di SMK Negeri 11 Bandung adalah masing belum optimalnya Kualitas Pembelajaran. Hal ini diperkuat oleh data yang telah penulis peroleh di SMK Negeri 11 Bandung yang dapat dilihat dari presentase kepuasan proses pembelajaran:

Tabel 1.1
Data Kepuasan Pelanggan proses pembelajaran

No	Tahun	Presentase		Perubahan setiap tahun (%)
		Kepuasan (%)	Ketidak puasan (%)	
1	2014	84,48	15,52	-
2	2015	85,89	14,11	Turun 1,41
3	2016	83,63	16,37	Naik 2,26
4	2017	85,49	14,51	Turun 1,86

Sumber: Staf ISO SMK Negeri 11 Bandung

Dari data tersebut, dapat dilihat bahwa kepuasan pelanggan pada tahun 2014 sebesar 84,48% sehingga jumlah ketidakpuasan pada tahun 2014 sebesar 15,52%. Sedangkan pada tahun 2015 persentase kepuasan pelanggan meningkat sebesar 1,41% menjadi 85,89%. pada tahun 2016 kepuasan pelanggan yaitu sebesar 2,26% menjadi 83,63%. Pada tahun 2017 kepuasan pelanggan mengalami peningkatan kembali sebesar 1,86% menjadi 85,49%. Sasaran mutu yang diharapkan yaitu 90 dimana Nilai kriteria > 90 maka nilai kepuasan pelanggan AMAT BAIK namun tabel diatas belum mencapai sasaran mutu yang diharapkan. Naik turunnya presentase kepuasan pelanggan di SMKN 11 Bandung ini dikarenakan masih belum optimalnya layanan yang diberikan.

Sehingga berdasarkan analisis data kepuasan pelanggan di atas, dapat disimpulkan bahwa kepuasan pelanggan yang paling tinggi terdapat pada tahun 2015 sebanyak 85,89% sedangkan data kepuasan pelanggan paling rendah berada pada tahun 2016 yaitu hanya 83,63%. Ketidak puasan pelanggan menunjukan tingkat kualitas pembelajaran yang belum optimal.

Fenomena belum optimalnya kualitas pembelajaran tidak boleh dibiarkan begitu saja karena akan berdampak terhadap mutu pendidikan. Sebagai komitmen terhadap mutu, pemerintah merancang sistem penjaminan mutu pendidikan (SPMP) yang dituangkan dalam Permendiknas No. 63 Tahun 2009. Dalam Permendiknas tersebut dinyatakan bahwa:

> Penjaminan Mutu adalah serangkaian proses dan sistem yang terkait untuk mengumpulkan, menganalisis, dan melaporkan data mutu tentang kinerja staf, program, dan lembaga. Dengan demikian diharapkan adanya perbaikan yang berkelanjutan untuk menciptakan budaya mutu.

Salah satu upaya dari lembaga pendidikan dalam konteks permasalahan ini adalah Sekolah Menengah Kejuruan (SMK) untuk melakukan penjaminan mutu proses pendidikan yaitu dengan menerapkan Sistem Manajemen Mutu berbasis ISO 9001:2015. Sebagai standar mutu internasional, Implementasi Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2015 secara konsisten akan meningkatkan mutu sekolah serta efisiensi dalam pengelolaan sumber daya sekolah. Selain itu, diharapkan ada suatu proses penyempurnaan berkelanjutan (*continual improvement*) terhadap kualitas pendidikan sehingga kualitas dan *output* sekolah sebagai sebuah institusi pendidikan selalu menjadi lebih baik dari waktu ke waktu.

Stanislav Karapetrovic (2002, hlm. 499), seorang pakar Sistem Manajemen Mutu dengan fokus pendidikan, menyebutkan beberapa manfaat nyata yang akan diperoleh institusi pendidikan yang menerapkan standar ISO 9001 : 2015. Manfaat-manfaat tersebut antara lain:

> (1) Dokumentasi Sistem Manajemen Mutu ISO 9001 akan membuat proses kegiatan belajar mengajar (KBM) berlangsung nyaman, terarah, dan dapat diterima; (2) Dokumentasi juga meningkatkan pengertian antar pengajar dan staf serta dapat digunakan untuk melatih staf baru; (3) Operasional institusi pendidikan lebih efisien, masalah mutu dapat diidentifikasi, diperbaiki, dicegah, dan kegiatan *improvement* dapat dilakukan secara sistematis; (4) Audit mutu internal memungkinkan setiap pengajar dan staf untuk mengemukakan dan memecahkan persoalan-persoalan yang ada. Di sisi lain, siswa dan pihak terkait lainnya dapat memanfaatkan proses formal yang ada untuk memberikan tanggapan terhadap proses pelayanan
> yang berjalan; (5) Sistem Manajemen Mutu memberikan penjabaran yang jelas terhadap hak dan kewajiban siswa, pengajar, maupun staf; (6) Audit yang dilakukan oleh badan sertifikasi independen menghadirkan perspektif

eksternal yang lebih objektif. Hal ini membuka peluang adanya peningkatan mutu. Beberapa hal yang mungkin diidentifikasi dalam proses audit eksternal yaitu kekuatan, kelemahan, dan beberapa potensi *improvement* yang belum dijalankan; (7) Kemudahan dalam proses pemasaran dan akreditasi.

Sekolah Menengah Kejuruan (SMK) yang sudah memiliki sertifikasi ISO 9001:2015 mempunyai kelebihan bahwa penerapan ISO 9001:2015 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 9001:2015 sebagai standar manajemen yang telah dipilih. Hal tersebut dapat dirasakan dengan adanya dokumentasi-dokumentasi, alur kerja, komunikasi, *job desk*, dan Prosedur Operasi Standar (SOP) yang sudah terkelola dengan baik sehingga semua elemen organisasi sekolah dapat memahami tugasnya masing-masing.

Dengan kepuasan pelanggan yang baik maka diharapkan Kualitas Pembalajaran semakin meningkat dari tahun ke tahunnya, dengan target yang telah ditentukan dalam sasaran mutu sehingga kegiatan organisasi dapat berjalan secara efektif dan efisien. Semakin meningkatnya Kualitas Pembelajaran maka semakin meningkat juga kualitas sekolah tersebut.

Disinilah dituntut Sistem Manajemen Mutu dalam mengelola sumber daya manusia yang ada di sekolah agar lebih meningkatkan Kualitas pembelajaran.

Berdasarkan masalah di atas, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian di SMK Negeri 11 Bandung ini dengan judul : **"Pengaruh Implementasi Sistem Manajemen Mutu terhadap Kualitas Pembelajaran di SMK Negeri 11 Bandung".**

1.2 Identifikasi dan Rumusan Masalah

Inti kajian dalam penelitian ini adalah Kualitas pembelajaran di SMK Negeri 11 Bandung. Kualitas Pembelajaran masih dikatakan belum optimal. Hal tersebut dipengaruhi oleh berbagai situasi dan kondisi seperti pengimplementasian Sistem Manajemen Mutu.

Berdasarkan hasil kajian secara empirik terhadap faktor-faktor yang mempengaruhi Kulitas Pembelajaran, salah satunnya adalah Sistem Manajemen Mutu. Sebagaimana yang diungkapkan oleh Wina Sanjaya (2006, hlm. 52) salah satu faktor yang mempengaruhi kualitas pembelajaran adalah faktor guru. Guru adalah sumber daya manusia, untuk mengelola sumber daya manusia dibutuhkan sarana pendukung yaitu sistem manajemen mutu. Dengan demikian, maka Kualita pembelajaran diduga dapat dipengaruhi oleh Sistem Manajemen Mutu.

Berdasarkan pernyataan masalah di atas, rumusan masalah dalam penelitian ini secara spesifik dirumuskan dalam pertanyaan penelitian sebagai berikut:

1. Bagaimana gambaran tingkat Implementasi Sistem Manajemen Mutu di SMK Negeri 11 Bandung?
2. Bagaimana gambaran tingkat Kualitas Pembelajaran di SMK Negeri 11 Bandung?
3. Adakah pengaruh Implementasi Sistem Manajemen Mutu terhadap Kualitas Pembelajaran di SMK Negeri 11 Bandung?

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan penulis melakukan penelitian ini sebagai berikut:

1. Mengetahui gambaran tingkat Impementasi Sistem Manajemen Mutu yang ada SMK Negeri 11 Bandung.
2. Mengetahui gambaran tingkat Kualitas Pembelajaran di SMK Negeri 11 Bandung.
3. Mengetahui pengaruh Implementasi Sistem Manajemen Mutu terhadap Kualitas Pembelajaran di SMK Negeri 11 Bandung.

1.4 Kegunaan penelitian

Ada dua macam kegunaan penelitian ini antara lain kegunaan teoritis dan kegunaan praktis. Kegunaan teoritis yakni diantaranya hasil penelitian dapat digunakan untuk memperkaya kajian mengenai perilaku organisasi. Sedangkan manfaat praktisnya antara lain dapat dijadikan bahan evaluasi bagi pihak SMK Negeri 11 Bandung kaitannya dengan pengaruh Implementasi Sistem Manajemen Mutu terhadap Kualitas Pembelajaran. Selain itu sebagai bahan bagi pembaca atau pihak lain yang membutuhkan informasi dan data yang relevan dari hasil penelitian, khususnya mengenai Implementasi Sistem Manajemen Mutu terhadap Kualitas Pembelajaran.

Kegunaan penelitian ini terdiri atas kegunaan teoritis dan kegunaan praktis:

1. Kegunaan Teoritis

   Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan penguatan pemahaman tentang Sistem Manajemen Mutu.

2. Kegunaan Praktis
   a. Dapat dijadikan bahan evaluasi bagi pihak sekolah kaitannya dengan pengaruh Implementasi Sistem Manajemen Mutu terhadap Kualitas Pembelajaran.
   b. Bagi peneliti, diharapkan penelitian ini dapat memberikan gambaran yang lebih nyata tentang implementasi ilmu yang didapatkan dari perkuliahan.
   c. Bagi pembaca, diharapkan penelitian ini dapat dijadikan sebagai bahan referensi untuk penelitian dan pengembangan lebih lanjut mengenai pengaruh Implementasi Sistem Manajemen Mutu terhadap Kualitas Pembelajaran.