

# **BAB I**

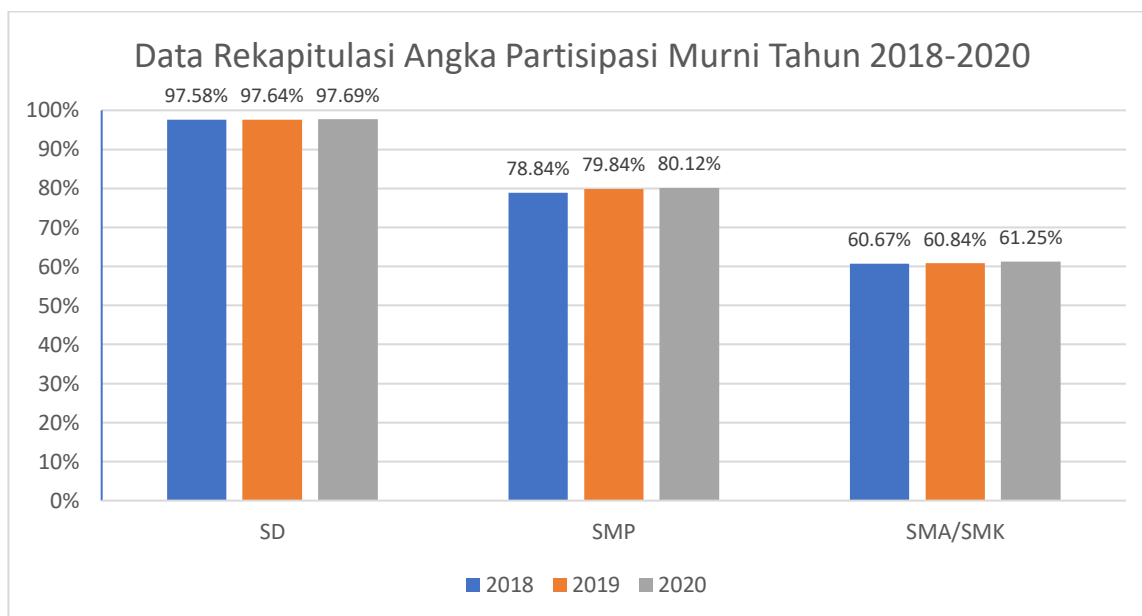
## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Indonesia merupakan negara yang memiliki banyak sumber daya alam, suku, budaya dan sebagainya. Untuk negara maju dan berkembang tentunya sumber daya manusia merupakan hal yang penting bagi suatu negara. Pendidikan merupakan aset penting bagi kemajuan sebuah bangsa, oleh karena itu setiap warga negara harus dan wajib mengikuti jenjang pendidikan, baik jenjang pendidikan anak usia dini, pendidikan dasar, pendidikan menengah maupun tinggi. Pendidikan sebagai kunci utama dalam meningkatkan dan mempersiapkan sumber daya manusia yang unggul dan berdaya saing tinggi. Maka dari itu perlunya upaya yang sistematis dan terencana untuk menciptakan sebuah pendidikan yang bermutu.

Masalah mutu pendidikan merupakan salah satu isu sentral dalam pendidikan nasional, terutama berkaitan dengan rendahnya mutu pendidikan pada setiap jenjang dan satuan pendidikan. Mutu pendidikan terlihat dari persentase APM (Angka Partisipasi Murni) yaitu proporsi anak sekolah pada satu kelompok usia tertentu yang bersekolah pada jenjang yang sesuai dengan kelompok usianya, yang dapat dijadikan dasar untuk melihat gambaran sejauh mana mutu pendidikan di Indonesia.

Berikut ini adalah rekapitulasi data APM di Indonesia selama tiga tahun terakhir:



**Gambar 1.1**  
**Data Rekapitulasi Angka Partisipasi Murni Tahun 2018-2020**

*Sumber: Laporan Badan Pusat Statistik Data Angkat Partisipasi Murni 2018 - 2020*

Berdasarkan data diatas dapat terlihat bahwa Angka Partisipasi Murni setiap jenjang pendidikan mengalami kenaikan yang tidak signifikan dari tahun 2018 – 2020. Pada jenjang SD presentase tahun 2018 sebesar 97,58%, mengalami kenaikan tahun 2019 hanya 0,06% sehingga presentase tahun 2019 sebesar 97,64%. Tahun 2020 mengalami kenaikan sebesar 0,05% sehingga presentase tahun 2020 sebesar 97,69%. Pada jenjang SMP presentase tahun 2018 sebesar 78,84%, mengalami kenaikan sebesar 1% sehingga presentase tahun 2019 sebesar 79,84%. Tahun 2020 mengalami kenaikan sebesar 0,28% sehingga presentase tahun 2020 sebesar 80,12%. Pada jenjang SMA/SMK presentase tahun 2018 sebesar 60,67%, mengalami kenaikan sebesar 0,17% sehingga presentase tahun 2019 sebesar 60,84%. Tahun 2020 mengalami kenaikan sebesar 0,41% sehingga presentase tahun 2020 sebesar 61,25%. Pada jenjang SD,SMP, dan SMA/SMK tahun 2018-2020 tidak mengalami kenaikan yang signifikan dan cenderung sangat lambat. Dari data tersebut terlihat bahwa kesadaran akan pendidikan di Indonesia masih rendah terutama pada jenjang SMA/SMK sebesar 61,25% pada tahun 2020. Kurangnya pemahaman atas pentingnya pendidikan bagi masyarakat Indonesia menjadi poin

penting bagi mutu pendidikan Indonesia supaya naik secara signifikan dan peran pemerintah harus cepat dalam mutu pendidikan Indonesia.

Menyadari hal tersebut, pemerintah melakukan berbagai upaya untuk meningkatkan mutu pendidikan nasional, antara lain melalui berbagai pelatihan dan peningkatan mutu kompetensi guru, pengadaan buku dan media pembelajaran, perbaikan sarana dan prasarana pendidikan, serta peningkatan mutu manajemen sekolah. Meskipun demikian, berbagai indikator mutu pendidikan mengindikasikan bahwa berbagai upaya tersebut belum menunjukkan peningkatan yang berarti. Kondisi tersebut diperparah lagi oleh krisis ekonomi yang berkepanjangan, yang telah berkembang menjadi krisis multidimensional, dan telah memperburuk berbagai bidang kehidupan termasuk menurunnya mutu pendidikan (Mulyasa, 2013, hlm. 158–159)

Pendidikan nasional telah diatur dan didefinisikan dalam Undang-undang Sistem Pendidikan Nasional (UU Sisdiknas) nomor 20 Tahun 2003. Dalam UU tersebut pendidikan didefinisikan sebagai usaha sadar dan terencana untuk mewujudkan suasana belajar dan proses pendidikan agar peserta didik secara aktif mengembangkan potensi dirinya untuk memiliki kekuatan spiritual keagamaan, pengendalian diri, kepribadian, kecerdasan, akhlak mulia, serta keterampilan yang diperlukan dirinya, masyarakat, bangsa dan negara. Selain itu, dijelaskan pula bahwa Pendidikan Nasional bertujuan untuk berkembangnya potensi peserta didik agar menjadi manusia yang beriman dan bertakwa kepada Tuhan Yang Maha Esa, berakhlak mulia, sehat, berilmu, cakap, kreatif, mandiri, dan menjadi warga negara yang demokratis serta bertanggung jawab.

Untuk mewujudkan tujuan pendidikan tersebut dibutuhkan sistem pendidikan yang bermutu. Pendidikan bermutu lahir dari sistem perencanaan yang baik dengan materi dan sistem kelola yang baik, dan disampaikan oleh guru yang baik dengan komponen pendidikan yang bermutu. Oleh karena itu, harus melibatkan seluruh stakeholder seperti tenaga pendidik dan kependidikan, peserta didik, masyarakat serta pemerintah agar terjalin dan terbentuk sistem yang baik untuk menjadikan pendidikan yang bermutu. Hal ini sesuai dengan UU No. 20 Tahun 2003 tentang sisdiknas BAB III pasal 4 ayat 6 yang berbunyi: Pendidikan

diselenggarakan dengan memperdayakan semua komponen masyarakat melalui peran serta dalam penyelenggaraan dan pengendalian mutu layanan pendidikan”.

(Sallis, 2010, hlm. 82) mengatakan bahwa organisasi unggul adalah organisasi yang menjaga hubungan dengan pelanggan dan memiliki obsesi terhadap mutu. Dalam era modern ini, segala bentuk layanan kegiatan yang berhubungan untuk menjamin kepuasan pelanggan adalah sebuah keharusan bagi suatu lembaga pendidikan baik pemerintahan maupun swasta. Begitu juga pada layanan akademik di sekolah, dimana pelaksanaannya harus melakukan penjaminan terhadap proses kegiatan belajar mengajar yang bertujuan untuk peningkatan kepuasan pelanggan.

Menurut (Angela, S.S., dan Suryadi, 2018, hlm. 118) Jaminan kualitas SMK ini menjadi tuntutan bagi lembaga pemerintah melalui pemberlakuan standarisasi yang berlaku secara nasional maupun internasional. Mutu sebuah sekolah merupakan hal yang penting untuk meningkatkan kualitas lulusan dari suatu sekolah. Tidak dapat dipungkiri bahwa setiap orang tua menginginkan anaknya menjadi manusia unggul. Hal ini dapat dilihat dari masyarakat yang mendaftarkan anak – anaknya ke sekolah unggulan. Seriap tahun ajaran baru sekolah – sekolah unggulan dibanjiri calon siswa karena adanya keyakinan bisa melahirkan manusia – manusia unggul.

Salah satu upaya untuk melakukan penjaminan mutu pendidikan di sekolah adalah menerapkan Sistem Manajemen Mutu (SMM) International Organization for Standardization (ISO) 9001:2015. Penerapan SMM ISO 9001:2015 diharapkan dapat mengembangkan secara berkelanjutan (continual improvement) terhadap layanan di sekolah yang memiliki prosedur kerja yang operasional dan terukur, memiliki acuan buku yang disepakati oleh semua warga sekolah, dan memiliki pengendalian pengarsipan, sehingga sekolah dipastikan memiliki kinerja yang terukur dan terencana dengan jelas.

Implementasi Sistem Manajemen Mutu (SMM) berupaya untuk meningkatkan mutu dan kepuasan pelanggan baik internal maupun eksternal dari sebuah organisasi. Salah satu bentuk implementasi sistem manajemen mutu yang terkenal didunia adalah ISO 9001. Standar ISO 9001 telah diimplementasikan diberbagai belahan dunia. Perusahaan – perusahaan di Indonesia telah banyak yang

mengimplementasikan sistem manajemen mutu dengan melakukan sertifikasi 9001. Organisasi – organisasi tersebut berupaya menerapkan semua persyaratan yang ada didalam standar internasional manajemen mutu tersebut untuk memperoleh setifikasi ISO 9001 (Syahrullah, Y., Febriani, A., dan Hulwani, 2018, hlm. 85).

Mutu layanan akademik terlihat dari persentase kepuasan pelanggan internal dan eksternal dapat dijadikan dasar untuk melihat gambaran sejauh mana mutu layanan akademik di SMK Negeri 3 Bandung. Hal ini sesuai menurut Edward Sallis sekolah yang bermutu salah satunya adalah sekolah berfokus kepada pelanggan, baik internal maupun eksternal (Danim, 2010, hlm. 87)

Berikut ini adalah rekapitulasi data kepuasan pelanggan internal di SMK Negeri 3 Bandung selama lima tahun terakhir:

**Tabel 1.1**  
**Data Kepuasan Pelanggan Internal di SMK Negeri 3 Bandung**

Tahun Pelajaran	Persentase (%) Kepuasan	Perubahan Setiap Tahun
2014/2015	55%	
2015/2016	65%	Naik 10%
2016/2017	72%	Naik 7%
2017/2018	69%	Turun 3 %
2018/2019	76%	Naik 7%

*Sumber : Dokumen Laporan Pengolahan Kepuasan Pelanggan Internal & Eksternal Tahun Pelajaran 2014-2019 SMKN 3 Bandung*

Berdasarkan data diatas dapat terlihat bahwa pencapaian kepuasan pelanggan internal pada Tahun Ajaran 2014/2015 mendapatkan penilaian 55%, di tahun 2015/2016 mengalami kenaikan yang signifikan sebesar 10% sehingga di tahun 2015/2016 persentase kepuasan pelanggan internal 65%, 2016/2017 mendapatkan penilaian 72%, di tahun 2017/2018 kepuasan pelanggan internal 69% mengalami penurunan sebesar 3 %. Pada tahun berikutnya yaitu Tahun Ajaran 2018/2019 kepuasan pelanggan internal 76% mengalami naik yang cukup signifikan dengan persentase 8%.

Berikut ini adalah rekapitulasi data kepuasan pelanggan eksternal di SMK Negeri 3 Bandung selama lima tahun terakhir:

Fauzi Nugraha Kurnia, 2020

**PENGARUH IMPLEMENTASI SISTEM MANAJEMEN MUTU ISO 9001:2015 TERHADAP MUTU LAYANAN AKADEMIK DI SEKOLAH MENENGAH KEJURUAN NEGERI 3 BANDUNG**  
Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

**Tabel 1.2**  
**Data Kepuasan Pelanggan Eksternal (Siswa) di SMK Negeri 3 Bandung**

Tahun Pelajaran	Persentase (%) Kepuasan	Perubahan Setiap Tahun
2014/2015	55%	
2015/2016	65%	Naik 10%
2016/2017	72%	Naik 7%
2017/2018	71%	Turun 1 %
2018/2019	81%	Naik 10%

*Sumber : Dokumen Laporan Pengolahan Kepuasan Pelanggan Internal & Eksternal Tahun Pelajaran 2014-2019 SMKN 3 Bandung*

Berdasarkan data diatas dapat terlihat bahwa pencapaian kepuasan pelanggan eksternal (siswa ) pada Tahun Ajaran 2014/2015 mendapatkan penilaian 55%, di tahun 2015/2016 mengalami kenaikan yang signifikan sebesar 10% sehingga di tahun 2015/2016 persentase kepuasan pelanggan eksternal 65%, 2016/2017 mendapatkan penilaian 72% tetapi pada tahun 2017/2018 kepuasan pelanggan eksternal mengalami penurunan sebesar 1 %. Pada tahun berikutnya yaitu Tahun Ajaran 2018/2019 kepuasan pelanggan mengalami naik yang cukup signifikan dengan persentase 10%.

Menurut pendapat Bapak Arief Susanto, S.Pd. selaku wakil manajemen mutu SMKN 3 Bandung, secara keseluruhan implementasi standar ISO 9001:2015 di SMK Negeri 3 Bandung belum berjalan secara maksimal, bukti nyata dari pendapat tersebut yaitu masih kurangnya keseriusan dalam mengimplementasikan standar mutu ISO. Penerapan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2015 di SMKN 3 Bandung berlandaskan konsep *Plan – Do – Check – Act* (PDCA). Perencanaan SMM ISO 9001:2015 di SMKN 3 Bandung dimulai menetapkan sasaran mutu sekolah, dalam proses pelaksanaan SMM ISO 9001:2015 melaksanakan sesuai prosedur dan sasaran mutu yang telah ditetapkan sekolah, setelah proses *Do* pihak sekolah melakukan *Check* dengan melaksanakan audit mutu atau proses evaluasi dari pelaksanaan SMM ISO 9001:2015. Setelah melakukan proses *Check* pihak sekolah melakukan konsep *Act* yaitu melaksanakan proses perbaikan dari audit mutu berlandaskan *Continual Improvement* (perbaikan berkelanjutan).

Fauzi Nugraha Kurnia, 2020

**PENGARUH IMPLEMENTASI SISTEM MANAJEMEN MUTU ISO 9001:2015 TERHADAP MUTU LAYANAN AKADEMIK DI SEKOLAH MENENGAH KEJURUAN NEGERI 3 BANDUNG**  
Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

Pemahaman warga sekolah SMKN 3 Bandung tentang mekanisme sistem manajemen mutu ISO 9001:2015 juga sangat berperan penting dalam penerapannya di lingkungan sekolah. Jika pemahaman sekolah tentang mekanisme ISO sudah baik, maka kesadaran dan tanggung jawab akan tugas dari masing – masing personil organisasi sekolah tentu saja semakin tinggi. Komitmen terhadap implementasi Sistem Manajemen Mutu ISO 9001: 2015, khususnya tentang mutu layanan inilah diduga berpengaruh terhadap mutu layanan akademik yang dapat tergambar dari ketercapaian kepuasan pelanggan internal dan eksternal . Dapat terlihat kepuasan pelanggan internal di tahun 2015/2016 naik cukup signifikan dengan persentase 10% dan kenaikan kepuasan pelanggan eksternal yaitu siswa khususnya pada tahun ajaran 2018/2019 naik cukup signifikan dengan persentase 10%.

Hal tersebut membuktikan bahwa penerapan SMM ISO 9001:2015 dapat memberikan dampak positif bagi lembaga pendidikan dan kinerja organisasi dalam upaya meningkatkan kepuasan pelanggan secara terus menerus serta menjamin kelancaran kegiatan dan memastikan siklus kegiatan yang ada di sekolah berjalan dengan baik.

Penerapan SMM ISO 9001:2015 di sekolah dikatakan penting karena memfokuskan pada peningkatan layanan pendidikan dari semua sektor yang ada di sekolah, diantaranya WMM (wakil manajemen mutu), kurikulum, BP/BK, sarana prasarana, humas, dan kesiswaan. Agar penerapan ISO tersebut berjalan lancar di sekolah perlu adanya pengendalian pengarsipan, memiliki prosedur kerja yang operasional dan terukur, memiliki acuan baku yang disepakati oleh semua warga sekolah, sehingga sekolah tersebut dipastikan memiliki kinerja yang terukur dengan jelas bahwa apapun yang dikerjakan pasti jelas hasilnya.

Pemberian layanan tersebut tidak lain semata-mata untuk layanan akademik pada siswa, karena siswa lah yang terkena langsung dampak dari sistem yang diterapkan oleh sekolah dan sekolah perlu memfasilitasi siswa dengan berbagai layanan dan kegiatan yang menunjang perkembangan akademik siswa.

Berdasarkan hal tersebut, layanan akademik perlu disiapkan dan ditingkatkan sistemnya dalam memberikan layanan terbaik untuk siswa agar proses kegiatan belajar berjalan dengan baik. Maka diperlukan perencanaan, program,

sasaran dan intruksi kerja yang jelas agar pelaksanaannya berjalan dengan baik dan terarah.

Dari hasil penelitian tersebut mengindikasikan bahwa cara kerja sistem layanan akademik dapat menjadikan kepuasan dan hasil yang baik pada tenaga pendidikan, tenaga kependidikan dan siswa. Layanan akademik yang diberikan lembaga pendidikan atau sekolah dalam bentuk penyajian, tindakan, dan informasi serta akan lebih terasa pelaksanaannya apabila diuraikan dalam bentuk langkah-langkah prosedur berupa Standart Operational Procedure (SOP) yang baik dan sistematis. Layanan ini untuk meningkatkan kepercayaan yang diberikan kepada pengguna jasa. Sekaligus meningkatkan kinerja pihak penyelenggara dalam melaksanakan kegiatannya, yang pada akhirnya dapat memberikan kepercayaan dan kepuasan kepada pengguna jasa pada layanan yang ada di SMK Negeri 3 Bandung

Berdasarkan uraian di atas, penulis diperlukannya kajian yang lebih mendalam antara lain melalui penelitian yang dapat dilakukan sehingga diperoleh gambaran yang lebih komprehensif terutama terkait dengan faktor – faktor yang berhubungan dengan mutu layanan akademik. Maka dari itu penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“Pengaruh Implementasi Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2015 terhadap Mutu Layanan Akademik di SMK Negeri 3 Bandung”**

## **1.2 Identifikasi dan Rumusan Masalah**

Rumusan masalah yang penulis tetapkan dalam penelitian ini adalah berhubungan dengan “Apakah terdapat pengaruh dari Implementasi Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2015 terhadap Mutu Layanan Akademik di SMK Negeri 3 Bandung?”

Berdasarkan identifikasi masalah diatas, maka masalah yang diangkat dalam penelitian ini adalah

1. Bagaimana gambaran Implementasi Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2015 di SMKN 3 Bandung?
2. Bagaimana gambaran tingkat mutu layanan akademik di SMKN 3 Bandung?



3. Bagaimana pengaruh implementasi sistem manajemen mutu ISO 9001:2015 terhadap mutu layanan akademik di SMK Negeri 3 Bandung?

### **1.3 Tujuan Penelitian**

Tujuan penelitian ini adalah sebagai pedoman dalam melaksanakan penelitian, tujuan penelitian penulis sebagai berikut:

1. Mengetahui implementasi sistem manajemen mutu ISO 9001:2015 di SMK Negeri 3 Bandung
2. Mengetahui tingkat mutu layanan akademik di SMK Negeri 3 Bandung.
3. Mengetahui pengaruh implementasi sistem manajemen mutu ISO 9001:2015 terhadap Mutu Layanan Akademik di SMK Negeri 3 Bandung.

### **1.4 Manfaat Penelitian**

Secara praktis, penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai berikut:

1. Kegunaan Teoritis
  - a) Memberikan sumbangan terhadap pengembangan ilmu pengetahuan khususnya bidang ilmu pendidikan dalam implementasi sistem manajemen mutu berdasarkan standar ISO 9001:2015 untuk meningkatkan mutu layanan akademik.
  - b) Menjadi kontribusi bahan acuan bagi peneliti lain dalam mengkaji masalah sistem manajemen mutu sekolah dari sudut pandang yang berbeda.
2. Kegunaan Praktis
  - a) Pertimbangan bagi sekolah untuk menentukan langkah dan strategi untuk meningkatkan mutu layanan akademik berdasarkan standar ISO 9001:2015
  - b) Sebagai acuan sekolah yang bersangkutan dan sekolah lain dalam mengoptimalkan sumber daya guru untuk kemajuan sekolah.