

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Perkembangan dan kemajuan IPTEK yang semakin pesat, mengakibatkan semakin cepatnya tuntutan kehidupan global sekarang ini akan sumber daya manusia yang berkompetensi di suatu negara. Untuk itu setiap negara dituntut untuk mampu mengembangkan sumber daya manusianya yang dapat berproduktivitas baik dari segi kuantitas maupun kualitasnya. Salah satu cara yang sudah menjadi lumrah dalam meningkatkan kualitas sumber daya manusia adalah melalui pendidikan yang bermutu.

Pendidikan dalam konteks upaya peningkatan kualitas manusia merupakan salah satu kebutuhan dasar yang dibutuhkan oleh setiap manusia dan kewajiban yang harus dikelola oleh negara agar dapat membentuk masyarakat yang mampu mengembangkan kehidupannya menjadi lebih baik dari setiap masa ke masa berikutnya.

Pengertian pendidikan pada Undang-undang SISDIKNAS No.20 Tahun 2003 pasal 1 (2003:1) menyebutkan bahwa:

Pendidikan adalah usaha sadar dan terencana untuk mewujudkan suasana belajar dan proses pembelajaran 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.

Sedangkan menurut Suhardjono (2000:7), pengertian pendidikan dijelaskan sebagai berikut:

Pendidikan adalah kumpulan semua proses dengan maksud bahwa karena itu seseorang dapat mengembangkan kemampuan-kemampuan, sikap-sikap, dan bentuk-bentuk tingkah laku lainnya tentang nilai-nilai positif yang ada di dalam masyarakat tempat dia tinggal.

Dari pengertian pendidikan di atas dapat disimpulkan bahwa pendidikan adalah usaha yang ditujukan untuk memberikan dan mengembangkan semua kemampuan, sikap, serta tingkah laku yang sesuai dengan nilai atau norma yang berahlak di tatanan kehidupan bermasyarakat.

Untuk mencapai sumber daya manusia yang berkontribusi besar bagi negara, pendidikan yang bermutu perlu diberikan dengan alasan bahwa pendidikan yang diberikan kepada manusia itu tidak boleh asal saja dan harus mengikuti perkembangan jaman. Begitupun juga dengan Indonesia yang merupakan salah satu dari beberapa negara yang sedang berkembang dituntut untuk menyediakan pendidikan yang layak dan bermutu bagi masyarakatnya.

Dalam perkembangan pendidikan di Indonesia, telah terjadi kemerosotan kualitas sumber daya manusia yang sangat mengkhawatirkan. Seperti dilaporkan dalam Human Development Report UNDP tahun 1997, Indeks Pembangunan Manusia Peringkat Indonesia tersebut masih berada di bawah negara tetangga seperti Malaysia, Filipina, Vietnam dan apalagi dengan Singapura. Dengan kondisi mutu pendidikan dan SDM yang Indonesia berada pada peringkat 99. Tahun 2000 peringkat ini merosot menjadi 109. Tahun 2003 peringkatnya menjadi 112 dan bahkan pada tahun 2005 semakin merosot pada peringkat 110 dari 174 negara. masih rendah tersebut maka bangsa kita akan selalu ketinggalan serta tidak mampu bersaing bahkan cita-cita untuk membangun kehidupan masyarakat yang sejahtera akan sulit tercapai.

Pendidikan erat kaitannya dengan sekolah, merupakan salah satu faktor yang dapat membantu pengembangan mutu pendidikan yang akan diberikan kepada masyarakat, yang berakhir pada menghasilkan sumber daya manusia yang bermutu. karena sekolah merupakan salah satu wadah diselenggarakannya pendidikan yang sistemik secara formal. Sekolah juga Hadjisarosa, (1997:3) menyatakan bahwa:

Sekolah merupakan suatu organisasi terbawah dalam jajaran Departemen Pendidikan Nasional (Depdiknas) yang bertugas memberikan bekal kemampuan dasar kepada peserta didik atas dasar ketentuan-ketentuan yang bersifat legalistik (makro, meso, mikro) dan profesionalistik (kualifikasi, untuk sumber daya manusia; spesifikasi untuk barang/jasa, dan prosedur-prosedur kerja).

Era globalisasi yang sudah merambah ke dalam dunia pendidikan menuntut sekolah untuk melakukan berbagai upaya yang berorientasi pada penciptaan kompetensi lulusan yang berdaya saing global sekaligus memperbaiki nama baik mutu pendidikan Indonesia di mata dunia. Untuk memperoleh hasil pendidikan yang bermutu, sekolah sebagai penyelenggara pendidikan dituntut melakukan pengelolaan pendidikan yang bermutu pula.

Cara-cara lama dalam pengelolaan pendidikan yang kurang memperhatikan faktor mutu dan kurang memperhatikan prinsip-prinsip pendidikan yang seharusnya ditegakkan, perlu segera diperbaiki untuk menuju penyelenggaraan pendidikan yang berwawasan mutu dan keunggulan. Mutu yang baik hanya bisa dihasilkan oleh sekolah yang memiliki sistem manajemen mutu yang handal, yang mampu membangun budaya mutu perusahaan untuk selalu meningkat mutunya. Oleh karena itu penyelenggaraan sekolah hendaknya dilakukan dengan sebaik-baiknya dan juga harus dikelola

secara serius oleh tenaga-tenaga professional yang memang menguasai keilmuan pendidikan maupun tata aturan penyelenggaraan sekolah.

Dengan demikian dibutuhkan sebuah pedoman sistem kerja yang baku atau manajemen mutu yang menjamin proses *continuous improvement* yang berdaya guna dan berhasil guna.

SMK Negeri 8 Bandung adalah sekolah yang terfokus kepada bidang keahlian otomotif sehingga lebih efektif untuk menyiapkan lulusan yang siap pakai di dunia industri dan dunia usaha atau berwirausaha. SMK Negeri 8 menyelenggarakan jurusan yang spesifik antara lain Teknik Mekanik Otomotif, Teknik Bodi Otomotif dan Teknik Sepeda Motor. Kegiatan belajar mengajar di SMK Negeri 8 Bandung sangat dominan dengan kegiatan praktikum, oleh karenanya SMK Negeri 8 Bandung memiliki fasilitas yang cukup lengkap bahkan untuk meningkatkan mutu sekolah, SMK Negeri 8 Bandung juga memiliki workshop atau bengkel yang lengkap yang sesuai dengan standar AHASS Honda. Sebagaimana dengan sekolah kejuruan lain demi peningkatan mutu sekolah yang terus menerus, SMK Negeri 8 Bandung menerapkan sistem manajemen mutu dalam penyelenggaraan pendidikan.

SMK Negeri 8 Bandung bertekad menjadi lembaga pendidikan dan pelatihan yang menghasilkan lulusan bermoral, mandiri dan produktif, melalui sistem pengelolaan pembelajaran dan manajemen sekolah yang bermutu tinggi agar dapat memenuhi kepuasan siswa atau stakeholders, oleh karena SMK Negeri 8 Bandung menerapkan sistem manajemen mutu ISO 9001:2000.

Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2000 adalah sistem yang dibangun

dengan fondasi kebijakan-kebijakan yang terdokumentasi dan dijalankan secara konsisten untuk membangun budaya mutu dalam institusi. Penyusunan dokumen yang tepat sesuai kondisi institusi dalam menuju pencapaian Visi, Misi dan Sasaran organisasi serta kiat-kiat dalam menerapkannya merupakan kunci keberhasilan menjalankan sistem ini serta lulus dalam proses sertifikasi oleh Lembaga Sertifikasi yang independen.

Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2000 telah diadopsi di Indonesia menjadi SNI 19-9001:2001 yang memuat persyaratan Sistem Manajemen Mutu dan dapat diterapkan pada semua organisasi apapun jenis, ukuran, produk dan pelayanan yang dihasilkan. Sistem ini juga memberi suatu kerangka kerja yang telah terbukti (*tried and tested framework*) bagi penerapan pendekatan sistem di dalam mengelola proses organisasi sehingga memastikan produk yang dihasilkan memenuhi harapan pelanggan secara konsisten.

Sistem manajemen ini diterbitkan oleh Internasional Organization for Standardization (ISO) yang berpusat di Jenewa dan sampai dengan Desember 2006 telah diterbitkan 897.866 sertifikat ISO 9001:2000 di 170 Negara. Hal ini menunjukkan kenaikan sebesar 16 persen dibandingkan tahun 2005 di mana jumlah sertifikat ISO sebanyak 773.867 di 161 Negara.

Penerapan manajemen mutu melalui sertifikasi ISO (International Organization for Standardization) 9001 saat ini telah menjadi kebutuhan vital pada semua unit bisnis baik yang berskala kecil, menengah maupun skala besar. Kebutuhan akan pentingnya ISO 9001 ini tidak hanya terbatas pada

sektor industri manufaktur saja, namun telah berkembang ke sektor bisnis jasa perbankan, telekomunikasi, transportasi, asuransi, peternakan, pertanian kesehatan sampai ke sektor industri pendidikan. Begitu tingginya daya jual ISO 9001 sehingga semakin banyak organisasi maupun perusahaan berlomba untuk memperoleh dan mempublikasikannya.

Penerapan SMM ISO 9001:2000 dimulai dengan penetapan kebijakan mutu oleh Kepala SMK Negeri 8 Bandung, Dedi Indriyana, S.Pd. Kebijakan mutu ini merupakan bentuk pedulinya sekolah terhadap siswa dan masyarakat selaku pelanggan, arah sekolah di bidang mutu dan dijadikan kerangka dalam penetapan sasaran mutu. Sasaran mutu merupakan sasaran pencapaian dengan menetapkan ukuran dan kriteria pencapaiannya.

Kinerja dapat diartikan sebagai pencapaian hasil kerja sesuai dengan aturan dan standar yang berlaku pada masing-masing organisasi dalam hal ini sekolah. Anwar Prabu Mangkunegara (2000:67) menyatakan bahwa: “Kinerja (prestasi kerja) adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seseorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya”.

SMK Negeri 8 Bandung saat ini tengah bersiap untuk meraih sertifikasi sistem manajemen mutu ISO 9001:2000 agar kualitas pelayanan yang diberikan semakin optimal, baik kepada seluruh civitas akademika maupun kepada seluruh stakeholder. Dengan siapnya SMK Negeri 8 Bandung meraih sertifikat ini, maka seluruh personil sekolah di SMK Negeri 8 Bandung terus berbenah diri untuk mempersiapkan penerapan standar pengukuran

kinerja melalui parameter dan ukuran standar ISO 9001:2000 yang berisi kumpulan standar untuk sistem manajemen mutu.

Penerapan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2000 telah diyakini memberikan dampak yang positif bagi kinerja perusahaan atau organisasi, karena terjadinya proses *continuous improvement* dalam sistem kerja, sistem koordinasi dan sistem pembentukan budaya kerja yang lebih baik. Bey, Nimran, dan Kertahadi, 1998); meningkatkan kepuasan karyawan dan menurunkan minat untuk pindah kerja (Boselie dan Wiele, 2001); pengurangan biaya dan meningkatkan kinerja bisnis (Huarng dan Yao, 2002); kinerja manajerial (Laily, 2003); dan peningkatan kualitas sumber daya manusia (Sularso dan Murdijanto, 2004).

Secara empiris implementasi sistem manajemen mutu juga diakui sangat berarti dalam menciptakan keunggulan perusahaan di seluruh dunia. Beberapa penelitian terdahulu telah membuktikan bahwa implementasi sistem manajemen mutu secara efektif berpengaruh positif terhadap: motivasi kerja karyawan (

Bertitik tolak dari uraian di atas, penerapan sistem manajemen mutu di SMK Negeri 8 Bandung juga secara tidak disadari mendorong personil sekolah untuk memaksimalkan tenaga dan usahanya untuk menunjukkan kinerjanya dalam proses pendidikan. Hal ini dapat terlihat dengan adanya kerjasama yang semakin erat antar seluruh personil sekolah, komunikasi yang lancar, kehadiran seluruh personil sekolah yang meningkat serta laporan perkembangan kemampuan belajar siswa dari para guru. Di sisi lain, hal yang

paling menonjol terhadap adanya penerapan sistem manajemen mutu di SMK Negeri 8 Bandung adalah bahwa perilaku kepala sekolah yang sangat proaktif yang terindikasi dengan kehadiran kepala sekolah yang ada setiap harinya dan selalu memotivasi seluruh personil sekolah di sekolah. Sehingga kinerja seluruh personil sekolah dirasakan semakin meningkat dalam membangun mutu sekolah sekaligus untuk mendapatkan sertifikat yang merupakan pengakuan dari organisasi standar internasional (ISO) akan SMK Negeri 8 Bandung sebagai sekolah yang memiliki mutu yang setaraf dengan sekolah kejuruan yang di seluruh dunia.

Dari data sekolah, SMKN 8 Bandung mempunyai 4 wakil kepala (Waka) sekolah yaitu Waka Bidang Kurikulum, Waka Bidang Kesiswaan, Waka Bidang Hubungan Industri dan Waka Bidang Sarana. Untuk melaksanakan ISO 9001:2000, sekolah juga memiliki Wakil Manajemen Mutu. Semua komponen sekolah saling mendukung satu sama lainnya demi mencapai keberhasilan yang dicita-citakan.

Penulis mencoba untuk mengkaji fenomena yang terjadi pada personil sekolah di SMK Negeri 8 Bandung, bahwa terdapat kecenderungan meningkatnya kinerja personil sekolah di sekolah tersebut. Berdasarkan pengalaman penulis menjadi guru PPL di SMK Negeri 8 Bandung, terjadinya peningkatan kinerja personil sekolah di sana bisa dilihat antara lain: guru-guru hadir dan pulang tepat pada waktunya, mempunyai persiapan mengajar yang baik dan memberikan penilaian terhadap hasil belajar siswa sekaligus memberitahukan solusinya. Begitupun juga dengan tenaga administrasi

sekolah baik bidang kurikulum, kesiswaan, hubungan industri, laboran dan sarana menunjukkan adanya peningkatan kinerja seperti memberikan laporan yang selalu *up to date* kepada kepala sekolah dan terjadinya komunikasi yang lancar di lingkungan sekolah. Hal tersebut juga dirasakan benar-benar berbeda oleh Kepala Sekolah dengan keadaan sebelumnya.

Hasil penerapan sistem manajemen mutu ISO 9001:2000 di SMK Negeri 8 Bandung membawa pengaruh terhadap pengembangan pada sektor lain, baik dalam intensitas pekerjaan, tanggung jawab dan berbagai problema yang harus diatasi. Oleh karena itu penulis tertarik untuk mengkaji:

Pengaruh Penerapan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2000 Terhadap Kinerja Personil Sekolah di SMK Negeri 8 Bandung.

B. Rumusan Masalah

Dalam penelitian ini masalah pokok yang dibahas adalah pengaruh penerapan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2000 terhadap Kinerja Personil sekolah di SMK Negeri 8 Bandung.

Secara lebih rinci permasalahan pada penelitian ini dirumuskan sebagai berikut:

1. Bagaimana penerapan sistem manajemen mutu ISO 9001:2000 di SMK Negeri 8 Bandung ?
2. Bagaimana kinerja personil sekolah di SMK Negeri 8 Bandung ?
3. Seberapa besar pengaruh sistem manajemen mutu ISO 9001:2000 terhadap kinerja personil sekolah di SMK Negeri 8 Bandung ?

C. Pentingnya Masalah

Masalah di atas penting untuk diteliti karena:

1. Mutu merupakan salah satu modal penting bagi sekolah untuk dapat bertahan dan bersaing di pasar global. Semakin kritis konsumen, semakin banyak pula tuntutan akan kualitas suatu layanan.
2. Sistem manajemen mutu yang memenuhi persyaratan standar ISO 9001:2000 menjamin posisi pasar yang stabil, peningkatan terus-menerus, dan pengembangan dalam hal kualitas produk maupun pelayanan. Hal tersebut dapat dicapai melalui perencanaan, pemeliharaan, dan peningkatan berkelanjutan dari semua proses yang berdampak pada peningkatan profit, efektivitas dan kepuasan pelanggan.
3. Penerapan ISO 9001:2000 di sekolah akan memberikan peluang bagi peningkatan kinerja personil sekolah yang diperoleh dari sistem dokumentasi yang baik, pengendalian mutu secara sistematis, koordinasi antar proses dalam sistem dan disiplin dalam pencatatan.

D. Tujuan Penelitian

1. Tujuan Umum

Tujuan umum penelitian ini adalah untuk memperoleh gambaran empirik mengenai pengaruh penerapan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2000 terhadap Kinerja Personil sekolah di SMK Negeri 8 Bandung.

2. Tujuan Khusus

Secara khusus tujuan penelitian ini adalah :

1. Untuk memperoleh gambaran empirik mengenai penerapan sistem manajemen mutu di SMK Negeri 8 Bandung.
2. Untuk memperoleh gambaran yang jelas mengenai kinerja personil sekolah di SMK Negeri 8 Bandung.
3. Untuk mengetahui sejauh mana pengaruh penerapan sistem manajemen mutu terhadap kinerja guru di SMK Negeri 8 Bandung.

E. Manfaat Penelitian

Manfaat penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Memberikan sumbangan pemikiran dalam pengembangan ilmu Administrasi Pendidikan di dalam konteks manajemen khususnya dalam manajemen mutu.
2. Menambah wawasan penulis tentang Pengaruh Penerapan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2000 terhadap Kinerja Personil sekolah di SMK Negeri 8 Bandung.
3. Mengkaji Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2000 terutama pengaruhnya terhadap kinerja Personil sekolah.

F. Anggapan Dasar

Anggapan dasar merupakan suatu titik tolak pemikiran yang kebenarannya tidak diragukan lagi oleh peneliti dalam hubungannya dengan permasalahan yang diteliti. Winarno Surakhmad, (Arikunto, 2002:58) mengemukakan definisi dari asumsi dasar sebagai berikut “Anggapan dasar atau postulat adalah sebuah titik tolak pemikiran yang kebenarannya diterima oleh penyelidik”.

Adapun anggapan dasar yang dijadikan pijakan oleh peneliti dalam melakukan penelitian ini mencakup:

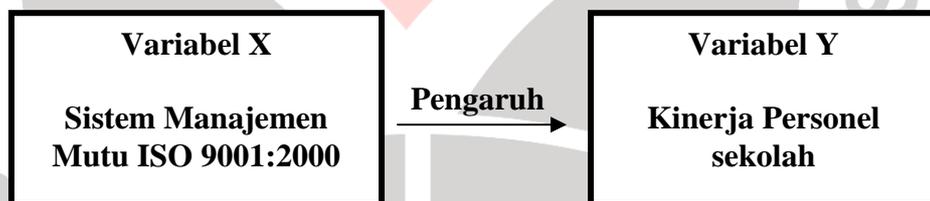
1. Mengelola sekolah dengan pendekatan manajemen mutu berarti pengelolaan sekolah berorientasi pada upaya meningkatkan mutu pendidikan secara terus-menerus dan berkesinambungan.
2. Mutu dalam sebuah organisasi paling baik dapat dicapai dengan cara manajemen membentuk Sistem Manajemen Mutu (SMM).
3. Manajemen mutu harus dilaksanakan dalam organisasi oleh semua anggota organisasi. Manajemen mutu harus masuk dalam pembahasan di dalam pilar manajemen lain, seperti manajemen pemasaran, manajemen operasional, manajemen keuangan, dan manajemen sumber daya manusia, bahkan Akuntansi. Oleh karena itu, untuk melaksanakan mutu, semua pihak dalam organisasi harus berperan secara aktif. (Dorothea Wahyu Ariani, 2003:17).

4. Masyarakat akan merasa yakin untuk memperoleh pendidikan pada sekolah yang bersertifikat ISO, karena hal itu menunjukkan jaminan sekolah untuk menghasilkan produk atau layanan yang sesuai dengan kebutuhan mereka. Oleh karenanya, semakin banyak sekolah yang menerapkan sistem manajemen kualitas dengan tujuan untuk mendapatkan sertifikat ISO.
5. ISO 9001:2000 menetapkan aturan dan panduan untuk penerapan sebuah sistem manajemen mutu kedalam organisasi dalam segala ukuran dan gambaran. Standard termasuk manajemen mutu yang berorientasi pada proses yang mempunyai unsur peningkatan berkelanjutan. Penekanan kuat ditujukan pada kepuasan pelanggan. Organisasi atau perusahaan yang terdaftar ISO 9001 dapat memberikan pada pelanggan mereka jaminan penting mengenai mutu dari produk atau jasa mereka.
6. Sistem manajemen mutu ISO 9001:2000 sebagai suatu sistem yang berorientasi pada proses, dalam penerapannya secara signifikan dapat mempengaruhi kinerja seluruh personil sekolah di SMK Negeri 8 Bandung. Hal ini sejalan dengan pendapat Vincent Gaspersz (2003:67) yang menyatakan bahwa: "Pendekatan proses bertujuan untuk mencapai suatu siklus dinamik dari peningkatan terus menerus dan memberikan hasil-hasil yang signifikan kepada organisasi, terutama dalam bentuk kinerja, produk dan bisnis, efektivitas, efisiensi dan reduksi biaya".

G. Hipotesis Penelitian

Hipotesis merupakan jawaban sementara terhadap masalah yang diajukan oleh peneliti, yang dijabarkan dari landasan teori atau tinjauan pustaka dan masih harus diuji kebenarannya. Menurut Sugiyono (2002:39) hipotesis penelitian merupakan jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian. Dikatakan sementara, karena jawaban yang diberikan baru didasarkan pada teori yang relevan, belum didasarkan pada fakta-fakta empiris yang diperoleh melalui pengumpulan data.

Berdasarkan pendapat tersebut hipotesis yang dirumuskan dalam penelitian adalah: “Terdapat pengaruh dari penerapan sistem manajemen mutu terhadap kinerja personil sekolah di SMK Negeri 8 Bandung”.



Variabel X = Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2000

Indikator:

1. Komitmen Manajemen
2. Fokus Pelanggan
3. Kebijakan Mutu
4. Tujuan Mutu
5. Perencanaan Sistem Manajemen Mutu
6. Tanggung Jawab dan Wewenang
7. Komunikasi Internal
8. Tinjauan Manajemen

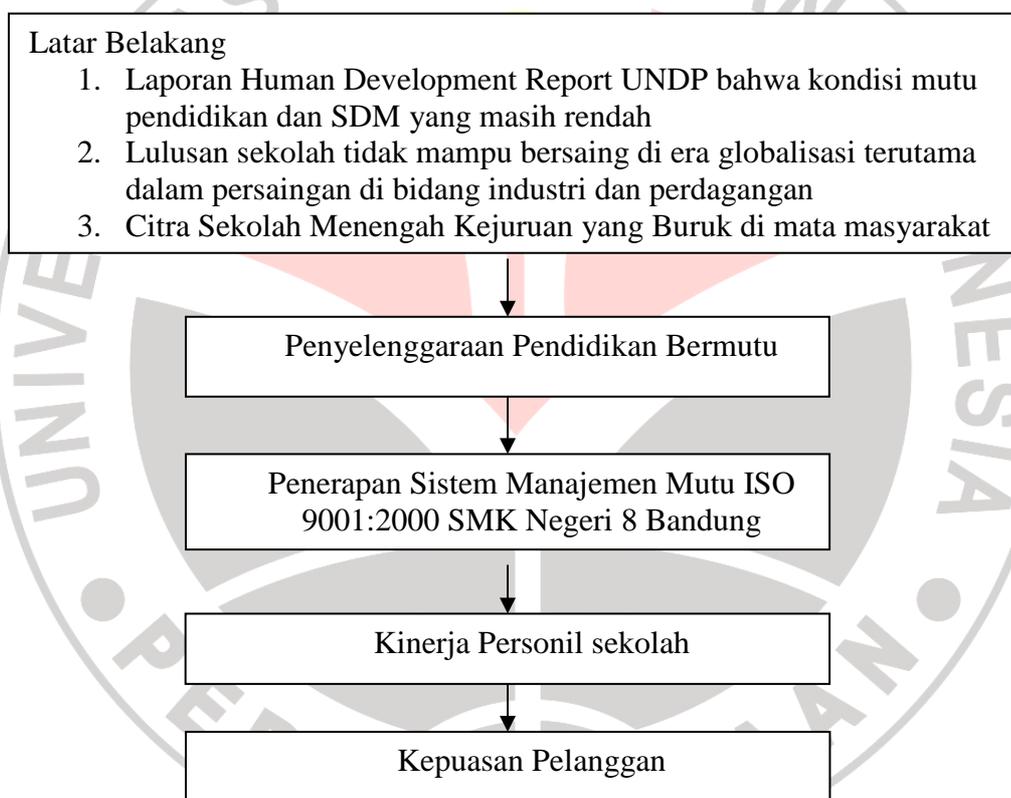
Variabel Y = Kinerja Personil sekolah

Indikator:

1. Kualitas Kerja
2. Kuantitas Kerja

H. Kerangka Berfikir

Untuk mempermudah proses berfikir dalam penelitian ini, maka dibuatlah kerangka berfikir seperti bagan di bawah ini:



→ Garis Penghubung

Penjelasan:

Negara yang maju adalah Negara yang memperhatikan kualitas pendidikannya. Pastinya setiap Negara dituntut untuk meningkatkan mutu pendidikan yang diselenggarakannya. Agar mutu pendidikan lebih baik, maka perlunya diterapkannya manajemen mutu.

Berdasarkan uraian di atas, Negara Indonesia menyadari perlunya Penyelenggaraan pendidikan bermutu sekarang ini. Penyelenggaraan pendidikan bermutu diawali karena adanya keadaan pendidikan Indonesia yang sangat memprihatinkan. Seperti: 1). Laporan Human Development Report UNDP bahwa kondisi mutu pendidikan dan SDM yang masih rendah, 2). Lulusan sekolah tidak mampu bersaing di era globalisasi terutama dalam persaingan di bidang industri dan perdagangan, 3). Citra Sekolah Menengah Kejuruan yang Buruk di mata masyarakat. Oleh karenanya SMK Negeri 8 Bandung sebagai sekolah kejuruan yang dikenal mampu merespon keadaan tersebut berusaha melakukan penyelenggaraan pendidikan berbasis mutu. Untuk menyelenggarakan pendidikan bermutu, SMK Negeri 8 Bandung menerapkan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2000 yang maksudnya bahwa sekolah menerapkan sistem manajemen yang berorientasi mutu sekaligus sesuai dengan standar internasional.

Dalam menerapkan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2000, seluruh personil sekolah SMK Negeri 8 Bandung dituntut untuk berkomitmen dalam meningkatkan kinerjanya. Sehingga penerapan SMM ISO 9001:2000 mempengaruhi kinerja personil sekolah yang tercermin dari bagaimana kualitas kerja, ketelitian dan kerapian kerja, penugasan dan bidang kerja,

penggunaan dan pemeliharaan peralatan, inisiatif dan kreativitas, disiplin, dan semangat kerja (kejujuran, loyalitas, rasa kesatuan dan tanggung jawab serta hubungan antar pribadi).

Ketika personil sekolah dituntut meningkatkan kinerjanya untuk mendukung keberhasilan penerapan SMM ISO 9001:2000, maka tujuan akhir dari mutu pendidikan yang diselenggarakan oleh sekolah dapat tercermin dari kepuasan pelanggan. Dengan adanya kepuasan pelanggan, maka secara tidak langsung keadaan pendidikan di Negara kita dapat diperbaiki bahkan citra sekolah kejuruan tidak dipandang sebelah mata lagi.

I. Definisi Istilah

1. Pengaruh

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (1996:747) yang dimaksud dengan pengaruh adalah “daya yang ada atau timbul dari sesuatu (orang, benda) yang ikut membentuk watak, kepercayaan atau perbuatan”.

Yang dimaksud dengan pengaruh pada penelitian ini adalah hubungan antar satu variabel (X) dalam hal ini Manajemen Mutu ISO 9001:2000 mempunyai daya pengaruh terhadap variabel (Y) dalam hal ini kinerja personil sekolah di SMK Negeri 8 Bandung.

2. Penerapan

Yang dimaksud dengan penerapan pada penelitian ini adalah tindakan yang menempatkan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2000 sebagai acuan kerja dalam proses suatu kegiatan yang terarah.

3. Sistem Manajemen Mutu

Sebuah sistem manajemen mutu merupakan kunci bangunan untuk mutu terpadu. Menurut Nasution (2001:25)

Sistem manajemen mutu adalah salah satu elemen dalam organisasi Manajemen Mutu Terpadu. Sistem manajemen mutu menggambarkan suatu sistem dengan prosedur terdokumentasi dan terkendali untuk memastikan bahwa produk tidak sesuai tidak dilepaskan ke pelanggan.

Sedangkan Menurut PPPG Teknologi Bandung (2003:35)

Sistem manajemen mutu adalah sistem manajemen untuk mengarahkan dan mengendalikan organisasi dalam mutu.

Suatu sistem manajemen mutu mengintegrasikan semua elemen dalam organisasi yang diperlukan untuk meningkatkan kepuasan pelanggan secara berkelanjutan dengan produk, pelayanan, dan proses yang lebih baik. Standar sistem manajemen mutu yang diakui internasional adalah standar seri ISO 9001:2000.

Yang dimaksud dengan Sistem Manajemen Mutu pada penelitian ini adalah sistem manajemen yang diterapkan dengan berorientasi mutu. Sehingga terjadinya peningkatan mutu sekolah khususnya SMK Negeri 8 Bandung secara terus menerus.

4. ISO 9001:2000

Menurut Vincent Caspersz (2003:1):

ISO 9001:2000 adalah suatu standar internasional untuk sistem manajemen mutu. ISO 9001:2000 menetapkan persyaratan-persyaratan dan rekomendasi untuk desain dan penilaian dari suatu sistem manajemen kualitas yang bertujuan untuk menjamin bahwa organisasi akan memberikan produk (barang/jasa) yang memenuhi persyaratan yang ditetapkan.

Yang dimaksud dengan ISO 9001:2000 pada penelitian ini adalah standar internasional yang dijadikan sebagai acuan untuk mendukung keberhasilan sistem manajemen mutu yang diterapkan di SMK Negeri 8 Bandung.

5. Kinerja

Suprihanto (dalam Srimulyo, 1999:33) mengatakan bahwa

Kinerja atau prestasi kerja seorang karyawan pada dasarnya adalah hasil kerja seseorang karyawan selama periode tertentu dibandingkan dengan kemungkinan, misalnya standar, target/sasaran atau kinerja yang telah ditentukan terlebih dahulu dan telah disepakati bersama.

Anwar Prabu Mangkunegara (2000:67) juga mengatakan bahwa

Kinerja (prestasi kerja) adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seseorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya.

Yang dimaksud dengan kinerja pada penelitian ini adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seluruh personil sekolah di SMK Negeri 8 Bandung.

6. Personil sekolah

Ametembun (1983:19) menyatakan bahwa:

Personil sekolah adalah orang-orang yang terlibat dalam proses penyelenggaraan pendidikan di sekolah.

Yang dimaksud dengan personil sekolah pada penelitian ini adalah sumber daya manusia yang terlibat dalam proses penyelenggaraan pendidikan yang ada di SMK Negeri 8 Bandung. Adapun sumber daya manusia itu adalah guru, pustakawan, laboran, teknisi sumber belajar, dan

petugas tata usaha.

J. Metode Penelitian

Metode penelitian digunakan untuk mencapai tujuan penelitian secara efektif dan efisien, sebagaimana dikemukakan oleh Izaak Laknussa (1988:1) bahwa “metode adalah cara bekerja, untuk dapat memahami objek yang diteliti”.

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif, yaitu perolehan informasi atau data yang relevan dengan masalah yang diteliti melalui penelaahan berbagai konsep atau teori yang dikemukakan oleh para ahli. Metode deskriptif merupakan suatu metode penelitian yang digunakan untuk menjawab pertanyaan mengenai hakekat gejala atau pertanyaan mengenai apa itu (what is), atau mendeskripsi apa itu. Sesuai yang dijelaskan oleh Mohamad Ali (1993: 12), yaitu:

Metode penelitian deskriptif digunakan untuk berupaya memecahkan atau menjawab permasalahan yang sedang dihadapi pada situasi sekarang. Dilakukan dengan langkah-langkah pengumpulan, klasifikasi, dan analisis/pengolahan data serta membuat kesimpulan dan laporan dengan tujuan utama untuk membuat penggambaran tentang suatu keadaan secara objektif dalam suatu deskripsi situasi.

Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan *kuantitatif*, yaitu pendekatan yang dimungkinkan dilakukannya pencatatan dan penganalisaan data hasil penelitian secara eksak dengan menggunakan perhitungan statistik.

K. Lokasi, Populasi dan Sampel Penelitian

1. Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di Sekolah Menengah Kejuruan Negeri 8 Bandung.

2. Populasi Penelitian

Populasi dalam penelitian ini adalah sekelompok objek yang dijadikan sumber data dalam penelitian yang bentuknya dapat berupa manusia, benda-benda, dokumen-dokumen dan sebagainya. Maka berdasarkan apa yang menjadi permasalahan dalam penelitian ini, maka yang menjadi populasi adalah seluruh personil sekolah di SMK Negeri 8 Bandung.

3. Sampel Penelitian

Sampel penelitian adalah sebagian dari populasi yang diambil sebagai sumber data yang dianggap mewakili secara keseluruhan. Sugiono (1992:57) mendefinisikan bahwa: “Sampel adalah sebagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut”.

Pengambilan sampel dalam penelitian ini digunakan teknik *probability simple random sampling*, yaitu teknik pengambilan sampel secara acak yang memberikan peluang sama bagi setiap anggota populasi untuk dipilih menjadi anggota sampel tanpa memperhatikan strata yang ada dalam populasi. Cara pengambilan sampel seperti ini dilakukan jika anggota populasi dianggap homogen.