

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Perkembangan organisasi atau lembaga-lembaga termasuk lembaga pendidikan dari waktu ke waktu di berbagai Negara dituntut untuk mempersiapkan diri dan mampu bertahan dalam menghadapi tantangan global. Fakta menunjukkan bahwa kualitas pendidikan nasional masih rendah dan jauh tertinggal dibandingkan dengan negara-negara lain, banyak kritikan tajam yang berasal dari berbagai sudut pandang terus ditujukan kepada pendidikan nasional dengan berbagai alasan dan kepentingan. Dalam hal ini dapat ditunjukkan dari Indeks Pendidikan Indonesia yang menurun, berdasarkan laporan Global Monitoring Report 2008 UNESCO (Kompas, 31 Desember 2007) memaparkan bahwa :

Telah terjadi pergeseran dalam pencapaian indeks pembangunan pendidikan antara Indonesia dan Malaysia. Sampai dengan laporan tahun yang lalu peringkat Indonesia selalu diatas Malaysia, tetapi tidak dengan tahun 2007. Malaysia melonjak enam tingkat dari peringkat 62 menjadi 56. Sebaliknya Indonesia peringkatnya turun dari 58 menjadi 62.

Mengacu pada tantangan global yang menuntut pendidikan dapat menghasilkan sumber daya manusia yang bermutu dan akan berperan penting kepada keberhasilan pembangunan, peningkatan mutu sekolah harus dilakukan secara terus menerus dalam rangka melakukan perbaikan mutu secara berkesinambungan. Melalui sistem manajemen mutu yang tepat dimana sistem

manajemen mutu itu merupakan suatu sistem terintegrasi untuk mengarahkan dan mengendalikan organisasi dalam hal mutu, maka sekolah akan mampu memenuhi harapan masyarakat untuk memperoleh pendidikan yang bermutu. Sebagaimana dalam Undang-undang Republik Indonesia Nomor 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional pasal 5 ayat (1), menjelaskan bahwa “Setiap warga negara mempunyai hak yang sama untuk memperoleh pendidikan yang bermutu.”

Merespon tantangan tersebut sebuah unit pendidikan diharapkan mampu membenahi diri dan menjawab semua tantangan manajemen lembaga melalui standarisasi manajemen sehingga sekolah dapat memberikan jaminan mutu kepada pelanggannya atau stakeholdernya.

Sistem manajemen mutu yang telah diterapkan oleh berbagai sektor di berbagai Negara termasuk dalam sektor pendidikan (sekolah), diantaranya adalah Sistem Manajemen Mutu ISO 9000 series. Sistem manajemen mutu ini merupakan satu-satunya standar sistem manajemen mutu yang diakui dunia dan bersifat global.

ISO 9000 series memiliki standar, pedoman dan laporan teknis yang terangkum didalamnya, diantaranya itu adalah ISO 9001:2000 mengenai persyaratan sistem manajemen mutu. Dalam hal ini Iskandar Indranata (2006:9) mengungkapkan bahwa “ISO 9001:2000 Persyaratan Sistem Manajemen Mutu. Berisi persyaratan standar yang digunakan untuk mengakses kemampuan organisasi dalam memenuhi persyaratan pelanggan dan peraturan yang sesuai.”

ISO 9001:2000 berorientasi pada organisasi yang bermutu, layanan mutu dan yang sangat penting yakni kepuasan pelanggan. “...Kepuasan pelanggan merupakan inti dari SMM ISO 9001:2000” (Iskandar Indranata, 2006:35). Pelanggan yang dimaksud adalah pelanggan internal dan pelanggan eksternal. Sebagaimana yang dikemukakan oleh Edward Sallis (2008:68) bahwa :

Pelanggan utama yaitu pelajar yang secara langsung menerima jasa. Pelanggan kedua yaitu orangtua, gubernur atau sponsor pelajar yang memiliki kepentingan langsung secara individu maupun institusi. Dan pelanggan ketiga yaitu pihak yang memiliki peran penting, meskipun tak langsung seperti pemerintah dan masyarakat secara keseluruhan.

Dengan demikian, implementasi sistem manajemen mutu ISO 9001:2000 di sekolah diharapkan mampu menjawab dinamika dan tantangan perkembangan zaman dengan fokus terhadap kebutuhan pelanggan yang merupakan poin inti dari mutu dan salah satu cara paling efektif untuk bertahan di dalamnya.

Guru memiliki peran sangat penting dalam mewujudkan tujuan sekolah dan pada gilirannya memberikan kontribusi yang signifikan terhadap pencapaian tujuan pendidikan nasional. Guru dalam menjalankan tugas keprofesionalannya bukan hanya mempunyai kewajiban untuk mengajar semata, tetapi dimulai dari proses perencanaan dan mampu untuk memberikan pendidikan yang bermutu bagi siswanya. Sebagaimana dalam Undang-undang Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2005 tentang Guru dan Dosen pasal 20 bagian (a), menjelaskan bahwa dalam melaksanakan tugas keprofesionalan guru berkewajiban untuk “Merencanakan pembelajaran, melaksanakan proses

pembelajaran yang bermutu, serta menilai dan mengevaluasi hasil pembelajaran.”

Saat ini banyak isu-isu negatif akan profesi guru, Idris Apandi (Galamedia, 05 Maret 2009) mengungkapkan bahwa adanya tindakan penyimpangan yang dilakukan oleh guru yaitu “Munculnya berbagai kasus kekerasan yang dilakukan guru terhadap siswa.” Beberapa pihak menuding bahwa krisis nasional sekarang ini bersumber dari pendidikan yang kurang bermutu dan lebih jauh ditudingkan sebagai kesalahan guru. Hal ini dikarenakan ada sebagian guru kurang efisien dalam pelaksanaan tugasnya, efektifitas hasil kerja yang rendah, dan pelaksanaan kerja yang belum standar.

Dalam hal ini, berdasarkan data Departemen Pendidikan Nasional (DEPDIKNAS) pada tahun 2005-2006 menyatakan bahwa “Persentase guru layak mencapai 85,63% untuk SD negeri sementara SD swasta 74,11%. Di Indonesia hanya sepertiga guru berlatar belakang pendidikan setara sarjana.” Sehingga banyak guru yang mengajar tidak sesuai dengan latar belakang bidang ilmu yang dimiliki. Misalnya, guru berlatar belakang IPS mengajar IPA. Padahal sangat jelas bahwa guru itu tidak memiliki kompetensi untuk mengajar pada bidangnya. Selanjutnya adanya sebagian guru yang kurang memahami eksistensi kurikulum, kurang memahami tingkat perkembangan mental siswa, dan lemah dalam memanfaatkan ilmu Pengetahuan dan Teknologi (IPTEK).

Seiring dengan adanya implementasi Sistem Manajemen mutu ISO 9001:2000 di lembaga pendidikan khususnya Sekolah Menengah Kejuruan

(SMK), lembaga ini memiliki posisi strategis untuk menyiapkan tenaga kerja tingkat menengah untuk memenuhi kebutuhan tenaga kerja dunia industri dan dunia usaha atau berwirausaha dengan kompetensi sesuai dengan persyaratan pekerjaan dan standar kompetensi kerja. Sekolah sebagai suatu organisasi dengan sistem manajemen mutu yang diterapkan, harus mampu untuk melaksanakan setiap proses yang berhubungan dengan aktifitas pendidikan termasuk proses pembelajaran.

Sekolah yang telah menerapkan SMM ISO 9001:2000 diantaranya yaitu SMK Negeri 8 Bandung dengan Visi sebagai berikut :

Menjadi sekolah Unggulan yang menghasilkan tamatan berkualitas serta melahirkan mekanik otomotif yang kompeten dan mandiri melalui perkembangan iptek dan imtaq.

Adapun yang menjadi Misi yaitu sebagai berikut :

1. Memberikan layanan prima terhadap warga sekolah dalam semua aspek sarana dan prasarana untuk menghasilkan tenaga kerja yang kompeten dan mandiri.
2. Meningkatkan kualitas tamatan yang sesuai dengan standar kompetensi nasional (SKN) dalam menghadapi era globalisasi.
3. Meningkatkan mutu sumber daya manusia melalui dukungan iptek dan imtaq.
4. Melaksanakan KBM dan kegiatan ekstrakurikuler untuk mengembangkan minat dan bakat dalam meraih prestasi.

Untuk merealisasikan Visi dan Misinya, sekolah melalui SMM ISO 9001:2000 menetapkan kebijakan mutu yang dijadikan kerangka dalam penetapan sasaran mutu sebagai pernyataan pusat perhatian kepada pelanggan.

Adapun Kebijakan Mutu SMK Negeri 8 Bandung yaitu sebagai berikut :

SMK Negeri 8 Bandung bertekad :

Mencetak tenaga kerja menengah bidang keahlian Otomotif yang kompeten dan berahlak mulia untuk memasuki dunia kerja, wirausaha dan melanjutkan ke jenjang yang lebih tinggi sesuai dengan perundang-undangan yang berlaku. Untuk Mencapai tekad tersebut maka diterapkan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2000 serta melakukan perbaikan secara berkelanjutan.

Selanjutnya Sasaran dari SMK Negeri 8 Bandung yaitu sebagai berikut :

1. Meningkatkan rata-rata prosentase kehadiran guru, dari 97 % menjadi 98%.
2. Meningkatkan prosentase kehadiran siswa dari 96% menjadi 97%.
3. Meningkatkan prosentase siswa yang mendapat nilai Ujian Nasional Bahasa Indonesia >7,00 dari 60,55% menjadi 63%.
4. Meningkatkan prosentase siswa yang mendapat nilai Ujian Nasional Bahasa Inggris >7,00 dari 55,70% menjadi 58%.
5. Meningkatkan prosentase siswa yang mendapat nilai Uji Kompetensi Keahlian >7,00 dari 98,3% menjadi 100%.
6. Meningkatkan keterserapan lulusan di Dunia Usaha (DU) / Dunia Industri (DI) dari 45% menjadi 60 %.

Dengan demikian sekolah diharapkan mampu untuk meningkatkan kinerja dan kualitas siswa juga meningkatkan kredibilitas sekolah bagi pengguna tenaga kerja yang dihasilkan SMK Negeri 8 Bandung.

Sekolah dalam hal ini tidak lepas dari peranan personil yang melekat pada masing-masing orang dan kelompok sekolah termasuk guru yang merupakan pelanggan internal dari sekolah, harus terus melakukan tindakan perbaikan yang berkelanjutan melalui upaya perbaikan dan peningkatan kinerja. Perbaikan kinerja ini dapat dijadikan sebagai modal untuk memunculkan produktivitas kerja yang tinggi dalam menjalankan tugas guna mencapai sasaran mutu yang telah ditetapkan. Sebagaimana Sedarmayanti (2001:50) mengungkapkan bahwa “Kinerja mempunyai hubungan erat dengan masalah produktivitas karena merupakan indikator dalam menentukan bagaimana usaha untuk mencapai tingkat produktivitas yang tinggi dalam suatu organisasi.”

SMK Negeri 8 Bandung dalam pencapaian tekad kinerja melalui Sistem manajemen Mutu ISO 9001:2000 yang dirasa tepat bagi sekolah, dapat memotivasi guru untuk meningkatkan produktivitas kerjanya. Dalam hal ini Sedarmayanti (2001:73) menyatakan bahwa “Apabila manajemennya tepat maka akan menimbulkan semangat yang lebih tinggi sehingga dapat mendorong pegawai untuk melakukan tindakan yang produktif.”

Uraian di atas menunjukkan bahwa, implementasi sistem manajemen mutu ISO 9001:2000 di Sekolah Menengah Kejuruan (SMK) dapat meningkatkan produktivitas kerja guru sebagai pencapaian kerja guru dalam menjalankan tugasnya untuk memberikan pelayanan kepada siswa dengan perbaikan dan

peningkatan dalam kegiatan belajar-mengajar. Dengan demikian sekolah lebih mudah mencapai tujuannya dengan memiliki guru yang produktivitas kerjanya terus ditingkatkan dan dapat memberikan produk diklat yang bermutu atau dapat menghasilkan lulusan yang mampu bersaing ditingkat regional, nasional maupun internasional serta akan sesuai dengan harapan pelanggan atau masyarakat yang pada gilirannya dapat menjadi sekolah bertaraf internasional.

Bertindak dari latar belakang di atas, maka penulis mencoba untuk mengkaji permasalahan ini dengan mengadakan penelitian yang berjudul “Pengaruh Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2000 Terhadap Produktivitas Kerja Guru di SMK Negeri 8 Bandung.”

B. Rumusan Masalah

Rumusan Masalah yang penulis tetapkan dalam penelitian ini adalah berhubungan dengan “Apakah terdapat Pengaruh dari Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2000 Terhadap Prroduktivitas Kerja Guru di SMK Negeri 8 Bandung?”

Agar masalah yang akan diteliti tidak terlalu luas ruang lingkupnya, serta terarah kepada tujuan yang ingin dicapai, maka permasalahan tersebut dirumuskan dalam bentuk pertanyaan sebagai berikut :

1. Bagaimana sistem manajemen mutu ISO 9001:2000 di SMK Negeri 8 Bandung?
2. Bagaimana produktivitas kerja guru di SMK Negeri 8 Bandung?

3. Seberapa besar pengaruh sistem manajemen mutu ISO 9001:2000 terhadap produktivitas kerja guru di SMK Negeri 8 Bandung?

C. Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini sebagai pedoman dalam melaksanakan penelitian, oleh karena itu penulis membagi tujuan penelitian sebagai berikut :

1. Tujuan Umum

Tujuan umum dari penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh sistem manajemen mutu ISO 9001:2000 terhadap produktivitas kerja guru di SMK Negeri 8 Bandung.

2. Tujuan Khusus

- a. Mengetahui sistem manajemen mutu ISO 9001:2000 di SMK Negeri 8 Bandung.
- b. Mengetahui produktivitas kerja guru di SMK Negeri 8 Bandung.
- c. Mengetahui besaran pengaruh dari sistem manajemen mutu ISO 9001:2000 terhadap produktivitas kerja guru di SMK Negeri 8 Bandung.

D. Asumsi

Adapun asumsi dari penelitian ini yaitu :

1. Standarisasi sistem manajemen mutu sekolah dapat memberikan jaminan mutu kepada pelanggannya atau stakeholdernya. Dan sistem manajemen mutu ISO 9001:2000 berorientasi pada perbaikan yang berkesinambungan

dan upaya peningkatan kepuasan pelanggan. Sejalan dengan Pernyataan dalam Standar Nasional Indonesia (19-9001-2001:1) yang menyatakan bahwa :

Standar ini menentukan persyaratan sistem manajemen mutu, apabila sebuah organisasi bertujuan meningkatkan kepuasan pelanggan melalui aplikasi sistem secara efektif, termasuk proses perbaikan berkesinambungan dari sistem dan kepastian kesesuaiannya dengan persyaratan pelanggan serta peraturan yang berlaku.

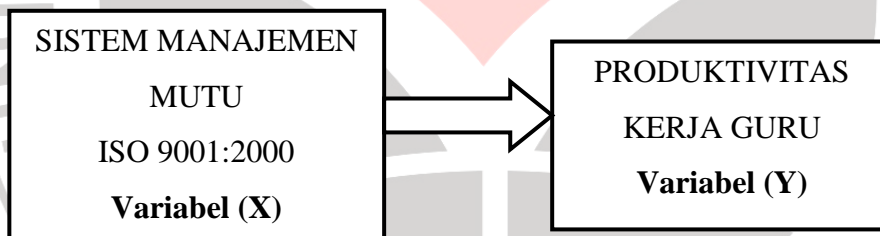
2. Implementasi sistem manajemen mutu ISO 9001:2000 di sekolah merupakan salah satu sistem manajemen yang tepat untuk dapat meningkatkan produktivitasnya semisal produktivitas kerja guru. Sebagaimana yang diungkapkan Sedarmayanti (2001:73) yaitu bahwa “Apabila manajemennya tepat maka akan menimbulkan semangat yang lebih tinggi sehingga dapat mendorong pegawai untuk melakukan tindakan yang produktif.”
3. Produktivitas kerja guru yang tinggi dapat menghasilkan keluaran/lulusan yang berkualitas, sesuai dengan kebutuhan atau kepuasan pelanggan dalam mewujudkan pendidikan yang bermutu. Dalam hal ini Sedarmayanti (2001:64) mengungkapkan bahwa “Produktivitas pendidikan berkaitan dengan bagaimana menghasilkan keluaran atau lulusan pendidikan baik secara kuantitatif maupun kualitatif, sesuai dengan kebutuhan.”

E. Hipotesis

“Hipotesis tidak lain dari Jawaban sementara terhadap masalah penelitian, yang kebenarannya harus diuji secara empiris” (Moh. Nazir, 2005:151). Berdasarkan anggapan dasar, maka hipotesis dari permasalahan dalam penelitian ini yaitu: “Terdapat pengaruh yang signifikan antara sistem manajemen mutu ISO 9001:2000 terhadap produktivitas kerja guru di SMK Negeri 8 Bandung.”

Sistem manajemen mutu ISO 9001:2000 merupakan variabel bebas yang diberi simbol X berpengaruh terhadap produktivitas kerja guru yang merupakan variabel terikat dan diberi simbol Y

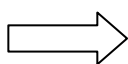
Yang dapat di gambarkan sebagai berikut :



Gambar 1.1

Hubungannya X berpengaruh terhadap Y

Keterangan:

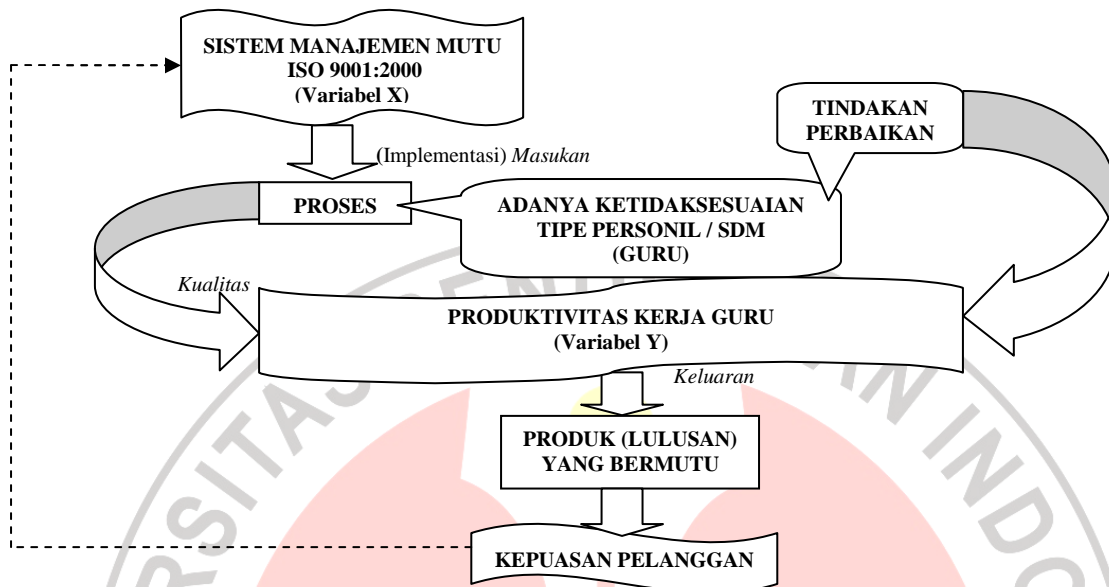


: Arah Pengaruh

Variabel (X) : Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2000

Variabel (Y) : Produktivitas Kerja Guru

Adapun yang menjadi pola pikir dalam penelitian ini, yaitu ditunjukkan dengan gambar sebagai berikut :



Gambar 1.2

Gambar di atas menunjukkan bahwa Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2000 diimplementasikan sebagai masukan dalam suatu proses, apabila dalam proses tersebut terdapat ketidaksesuaian khususnya pada tipe personil maka perlu diadakan tindakan perbaikan. Apabila proses implementasinya berkualitas secara tidak langsung dapat menumbuhkan Produktivitas Kerja Guru yang akan menghasilkan produk/lulusan bermutu dan pada akhirnya akan memenuhi kepuasan pelanggan yang merupakan poin inti dari Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2000.

F. Metode Penelitian

Metode dalam penelitian ini adalah metode deskriptif dengan pendekatan kuantitatif. Hal ini diselaraskan dengan variabel penelitian yang memusatkan pada masalah-masalah aktual dan fenomena yang sedang terjadi dengan bentuk hasil penelitian berupa angka-angka yang memiliki makna.

Adapun beberapa alasan penulis mempergunakan metode ini disebabkan beberapa hal sebagai berikut :

1. Dalam waktu yang relatif singkat, data yang diperlukan dapat terkumpul.
2. Memudahkan dalam pengelolaan data, karena data yang terkumpul memiliki karakter yang sama.
3. Tidak memerlukan kehadiran peneliti saat pengisian data oleh responden.
4. Pengumpulan data lebih efisien bila dilihat dari segi waktu, biaya, dan tenaga.

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu teknik komunikasi secara tidak langsung yaitu angket atau kuesioner sebagai instrumen penelitian. Angket yang akan digunakan adalah angket tertutup. Penggunaan angket ini dimaksudkan untuk memperoleh informasi mengenai persepsi subjek penelitian (responden), yaitu guru berkaitan dengan adanya implementasi manajemen mutu ISO 9001:2000 terhadap produktivitas kerjanya.

Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa penelitian ini dilakukan dengan menggunakan metode deskriptif dengan pendekatan kuantitatif melalui penyebaran angket atau kuesioner yang ditunjang dengan studi kepustakaan dan studi dokumentasi, sehingga hasilnya akan lebih sesuai dengan pokok permasalahan dan tujuan penelitian yang diharapkan.

G. Lokasi dan Sampel Penelitian

1. Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian ini adalah SMK Negeri 8 Bandung. SMK Negeri 8 Bandung merupakan salah satu sekolah yang telah menerapkan sistem manajemen mutu ISO 9001:2000.

2. Sampel Penelitian

Sampel adalah “bagian dari populasi” (Moh. Nazir, 2005:271), sejalan dengan yang diungkapkan oleh Akdon dan Sahlan (2005:98) bahwa “sampel adalah bagian dari populasi yang mempunyai ciri-ciri atau keadaan tertentu yang akan diteliti.” Adapun subyek populasi dalam penelitian ini adalah seluruh guru SMK Negeri 8 Bandung yang berjumlah 101 orang.

Teknik sampling yang digunakan dalam penelitian ini adalah *Probability Sampling* dengan *Simple Random Sampling*. Adapun dasar pengambilan teknik sampling ini adalah :

- a. Setiap anggota unit populasi mempunyai peluang yang sama untuk dipilih menjadi sampel penelitian.
- b. Populasi yang dihadapi merupakan suatu populasi yang terbatas (*finit population*).
- c. Populasi yang dihadapi mempunyai anggota yang homogen (sejenis) dan dianggap dapat mewakili dari keseluruhan populasi.