

DAFTAR ISI

COVER

ABSTRAK	i
KATA PENGANTAR	ii
UCAPAN TERIMA KASIH	iii
DAFTAR ISI	v
DAFTAR TABEL	vi
DAFTAR GAMBAR	ix
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Penelitian	1
1.2 Identifikasi Masalah	9
1.3 Rumusan Masalah	11
1.4 Tujuan Penelitian.....	11
1.5 Kegunaan Penelitian	11
BAB II KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN & HIPOTESIS	13
2.1 Kajian Pustaka	13
2.1.1 Mutu (<i>Quality</i>)	13
2.1.2 Mutu Jasa Pendidikan	14
2.1.3 Konsep Manajemen Mutu	16
2.1.4 Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2000	18
2.1.4.1 ISO	19
2.1.4.2 Seri ISO 9000	20
2.1.4.3 Standar Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2000	21
2.1.4.4 Model ISO 9001:2000	24
2.1.4.5 Prinsip-Prinsip Dasar ISO 9001:2000	25

2.1.4.6 Langkah-Langkah dalam Menerapkan ISO 9001:2000	31
2.1.4.7 Manfaat Penerapan SMM ISO 9001:2000	32
2.1.4.8 Hambatan dalam Menerapkan ISO 9001:2000	33
2.1.4.9 Implementasi SMM ISO 9001:2000 di SMK	34
2.1.5 Kinerja Guru	38
2.1.5.1 Pengertian Kinerja	38
2.1.5.2 Faktor-Faktor yang mempengaruhi Kinerja	41
2.1.5.3 Pengukuran Kinerja	42
2.1.5.4 Standar Kinerja	44
2.1.5.5 Kinerja Guru	44
2.1.5.6 Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kinerja Guru	50
2.1.6 Pengaruh Penerapan SMM ISO 9001:2000 terhadap Kinerja Guru	63
2.1.7 Resume Hasil Penelitian Terdahulu	64
2.2 Kerangka Pemikiran	67
2.3 Hipotesis	71
BAB III OBJEK DAN METODE PENEITIAN.....	73
3.1 Objek Penelitian	73
3.2 Metode Penelitian	73
3.2.1 Jenis Metode yang digunakan	73
3.2.2 Operasional Variabel	77
3.2.3 Jenis dan Sumber Data	81
3.2.4 Populasi, Sampel, dan Teknik Penarikan Sampel	82
3.2.4.1 Populasi	82
3.2.4.2 Sampel	83
3.2.4.3 Teknik Penarikan Sampel	85
3.2.5 Teknik Pengumpulan Data	86

3.2.6 Pengujian Validitas dan Reliabilitas	87
3.2.6.1 Uji Validitas	87
3.2.6.2 Uji Reliabilitas	89
3.2.6.3 Hasil Pngujian Validitas dan Reliabilitas	91
3.2.7 Teknik Analisa Data	93
3.2.8 Pengujian Hipotesis	99
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	101
4.1 Hasil Penelitian	101
4.1.1 Profil SMK Negeri 3 Bandung	101
4.1.2 Profil SMK Negeri 11 Bandung	104
4.1.3 Karakteristik Responden	107
4.1.4 Tanggapan Responden Terhadap Aspek SMM ISO 9001:2000	112
4.1.5 Tanggapan Responden Terhadap Kinerja Guru	146
4.2 Pengujian Hipotesa Penerapan SMM ISO 9001:2000 Terhadap Kinerja Guru	165
4.2.1 Analisis Korelasi	166
4.2.2 Analisis Regresi Linear Sederhana	167
4.3 Pembahasan Hasil Penelitian	169
4.3.1 Gambaran Terhadap Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2000	169
4.3.2 Gambaran Terhadap Kinerja Guru	175
4.3.3 Pengaruh Penerapan SMM ISO 9001:2000 Terhadap Kinerja Guru	177
4.4 Implikasi Hasil Penelitian	177
4.4.1 Temuan Penelitian Bersifat Teoritik	177
4.4.2 Temuan Penelitian Bersifat Empirik	179
4.5 Implikasi Peran Pendidikan Manajemen Bisnis dalam Penelitian	181
BAB V KESIMPULAN DAN REKOMENDASI	185
5.1 Kesimpulan	185

5.2 Rekomendasi 187

DAFTAR PUSTAKA 190

LAMPIRAN-LAMPIRAN

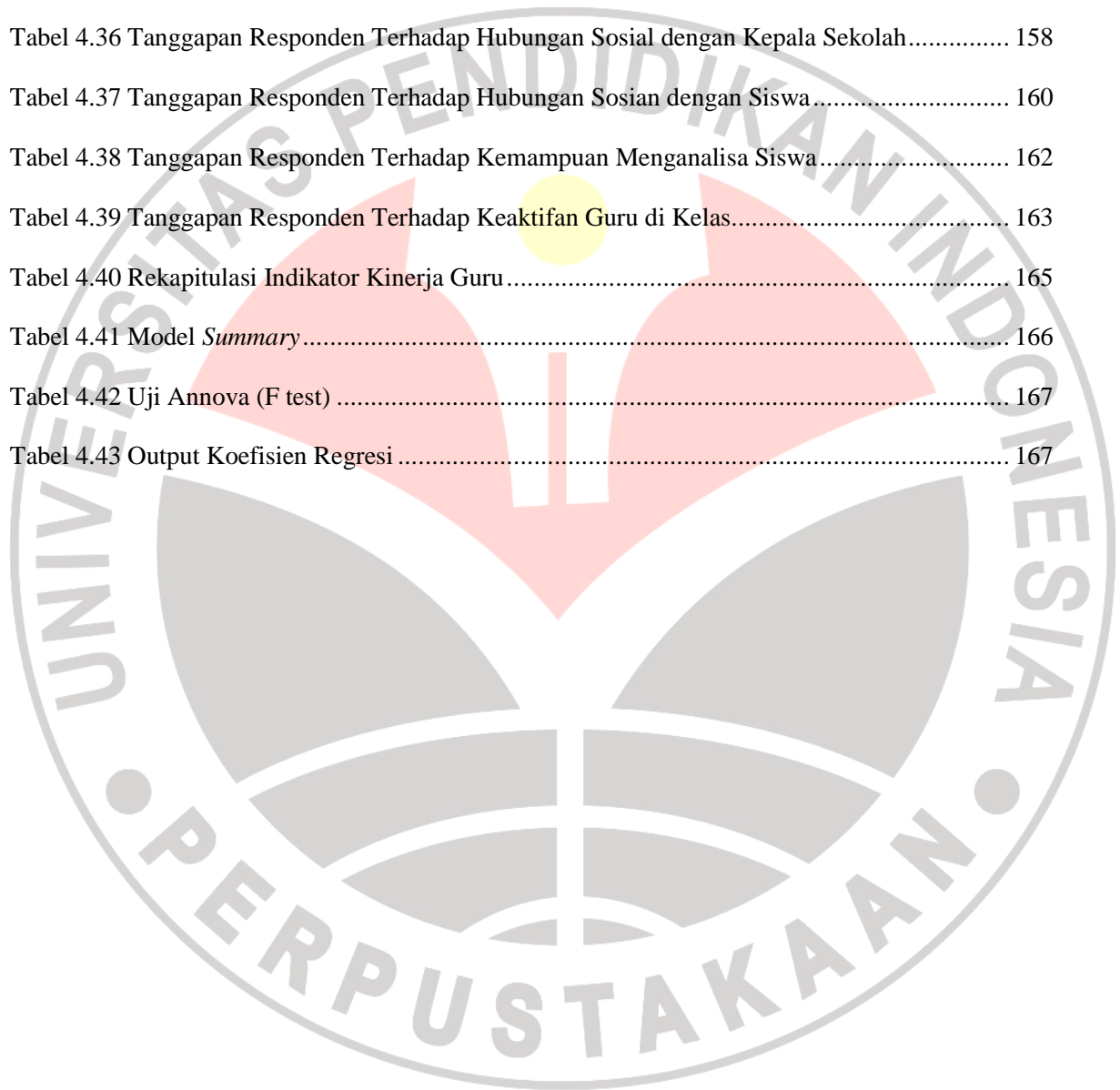


DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Pertumbuhan Jumlah SMK.....	3
Tabel 1.2 Jumlah Lulusan SMKN 11 dan SMKN 3 Bandung.....	5
Tabel 2.1 Definisi Mutu menurut ahli.....	13
Tabel 2.2 Isi dan Kegunaan Seri ISO 9000.....	21
Tabel 2.3 Pendapat Para Pakar Tentang Pengertian Kinerja.....	39
Tabel 2.4 Resume Hasil Penelitian Terdahulu.....	65
Tabel 3.1 Operasionalisasi Variabel.....	79
Tabel 3.2 Jenis dan Sumber Data.....	82
Tabel 3.3 Jumlah Guru.....	83
Tabel 3.4 Koefisien Korelasi.....	89
Tabel 3.5 Klasifikasi Koefisien Validitas dan Reliabilitas.....	91
Tabel 3.6 Hasil Pengujian Validitas.....	91
Tabel 3.7 Hasil Pengujian Reliabilitas.....	93
Tabel 3.8 Skor Alternatif Jawaban.....	95
Tabel 3.9 Kriteria Penafsiran Hasil Perhitungan Responden.....	95
Tabel 3.10 Pedoman Untuk Memberikan Intepretasi Koefisien Korelasi.....	97
Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	107
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	109
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Kerja.....	110
Tabel 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir.....	111
Tabel 4.5 Tanggapan Responden Terhadap Keaktifan Guru.....	112
Tabel 4.6 Tanggapan Responden Terhadap Pengawasan dan Penilaian Proses Pembelajaran oleh Kepala Sekolah.....	114
Tabel 4.7 Tanggapan Responden Terhadap Keterampilan dan Pengetahuan Kerja.....	115

Tabel 4.8 Tanggapan Responden Terhadap Kurikulum	117
Tabel 4.9 Tanggapan Responden Terhadap Profesional Guru.....	118
Tabel 4.10 Tanggapan Responden Terhadap Pemeliharaan Lingkungan Kerja	120
Tabel 4.11 Tanggapan Responden Terhadap Aspek Kerjasama Antar Personel	121
Tabel 4.12 Tanggapan Responden Terhadap Tugas dan Tanggungjawab.....	122
Tabel 4.13 Tanggapan Responden Terhadap Hubungan Guru dengan Kepala Sekolah	124
Tabel 4.14 Tanggapan Responden Terhadap Hubungan Guru dengan Rekan Kerja	125
Tabel 4.15 Tanggapan Responden Terhadap Program Sekolah.....	126
Tabel 4.16 Tanggapan Responden Terhadap Rentang Waktu	
Pembuatan Program Kerja Sekolah	128
Tabel 4.17 Tanggapan Responden Terhadap Keterbacaan Program Kerja Sekolah	129
Tabel 4.18 Tanggapan Responden Terhadap Proses Pengukuran Pendidikan.....	130
Tabel 4.19 Tanggapan Responden Terhadap Kemampuan Mengajar Guru	132
Tabel 4.20 Tanggapan Responden Terhadap Evaluasi Program Kerja Sekolah	133
Tabel 4.21 Tanggapan Responden Terhadap Layanan Pendukung	
Dalam Proses Belajar Mengajar	134
Tabel 4.22 Tanggapan Responden Terhadap Sarana dan Prasarana Penunjang PBM	136
Tabel 4.23 Tanggapan Responden Terhadap Fasilitas Laboratorium Sekolah	138
Tabel 4.24 Tanggapan Responden Terhadap Inovasi dalam Pembelajaran.....	139
Tabel 4.25 Tanggapan Responden Terhadap Keterbukaan dalam Menerima Saran.....	141
Tabel 4.26 Tanggapan Responden Terhadap Partisipasi Orang Tua dan Masyarakat	142
Tabel 4.27 Tanggapan Responden Terhadap Saran dan Kritik dari Pihak Luar Sekolah.....	143
Tabel 4.28 Rekapitulasi Indikator SMM ISO 9001:2000	145
Tabel 4.29 Tanggapan Responden Terhadap Penyusunan Program Pembelajaran.....	147
Tabel 4.30 Tanggapan Responden Terhadap Kemampuan Mengorganisir Kelas	148
Tabel 4.31 Tanggapan Responden Terhadap Kemampuan Menyampaikan Materi.....	150

Tabel 4.32 Tanggapan Responden Terhadap Peningkatan Mutu Guru	152
Tabel 4.33 Tanggapan Responden Terhadap Disiplin Kerja	154
Tabel 4.34 Tanggapan Responden Terhadap Perlakuan Guru Terhadap Siswa	155
Tabel 4.35 Tanggapan Responden Terhadap Kemampuan Mengendalikan Emosi	157
Tabel 4.36 Tanggapan Responden Terhadap Hubungan Sosial dengan Kepala Sekolah.....	158
Tabel 4.37 Tanggapan Responden Terhadap Hubungan Sosian dengan Siswa.....	160
Tabel 4.38 Tanggapan Responden Terhadap Kemampuan Menganalisa Siswa.....	162
Tabel 4.39 Tanggapan Responden Terhadap Keaktifan Guru di Kelas.....	163
Tabel 4.40 Rekapitulasi Indikator Kinerja Guru.....	165
Tabel 4.41 Model <i>Summary</i>	166
Tabel 4.42 Uji Annova (F test)	167
Tabel 4.43 Output Koefisien Regresi	167



DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Aspek-aspek Manajemen Mutu.....	17
Gambar 2.2 Model Proses SMM ISO 9001:2000	25
Gambar 2.3 Upaya Manajemen Untuk Mencapai Mutu dengan Pola PDCA	29
Gambar 2.4 Kerangka Pemikiran	70
Gambar 2.5 Paradigma Penelitian	71
Gambar 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	108
Gambar 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	109
Gambar 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Kerja.....	110
Gambar 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir	111
Gambar 4.5 Tanggapan Responden Terhadap Keaktifan Guru	113
Gambar 4.6 Tanggapan Responden Terhadap Pengawasan dan Penilaian Proses Pembelajaran oleh Kepala Sekolah	115
Gambar 4.7 Tanggapan Responden Terhadap Keterampilan dan Pengetahuan Kerja	116
Gambar 4.8 Tanggapan Responden Terhadap Kurikulum.....	118
Gambar 4.9 Tanggapan Responden Terhadap Profesional Guru	119
Gambar 4.10 Tanggapan Responden Terhadap Pemeliharaan Lingkungan Kerja.....	120
Gambar 4.11 Tanggapan Responden Terhadap Aspek Kerjasama Antar Personel.....	122
Gambar 4.12 Tanggapan Responden Terhadap Tugas dan Tanggungjawab	123
Gambar 4.13 Tanggapan Responden Terhadap Hubungan Guru dengan Kepala Sekolah.....	124
Gambar 4.14 Tanggapan Responden Terhadap Hubungan Guru dengan Rekan Kerja.....	126
Gambar 4.15 Tanggapan Responden Terhadap Program Sekolah	127
Gambar 4.16 Tanggapan Responden Terhadap Rentang Waktu Pembuatan Program Kerja Sekolah	128

Gambar 4.17 Tanggapan Responden Terhadap Keterbacaan Program Kerja Sekolah	130
Gambar 4.18 Tanggapan Responden Terhadap Proses Pengukuran Pendidikan	131
Gambar 4.19 Tanggapan Responden Terhadap Kemampuan Mengajar Guru	132
Gambar 4.20 Tanggapan Responden Terhadap Evaluasi Program Kerja Sekolah	134
Gambar 4.21 Tanggapan Responden Terhadap Layanan Pendukung Dalam Proses Belajar Mengajar	135
Gambar 4.22 Tanggapan Responden Terhadap Sarana dan Prasarana Penunjang PBM.....	137
Gambar 4.23 Tanggapan Responden Terhadap Fasilitas Laboratorium Sekolah	139
Gambar 4.24 Tanggapan Responden Terhadap Inovasi dalam Pembelajaran	140
Gambar 4.25 Tanggapan Responden Terhadap Keterbukaan dalam Menerima Saran	141
Gambar 4.26 Tanggapan Responden Terhadap Partisipasi Orang Tua dan Masyarakat.....	143
Gambar 4.27 Tanggapan Responden Terhadap Saran dan Kritik dari Pihak Luar Sekolah.....	144
Gambar 4.28 Tanggapan Responden Terhadap Penyusunan Program Pembelajaran	148
Gambar 4.29 Tanggapan Responden Terhadap Kemampuan Mengorganisir Kelas.....	150
Gambar 4.30 Tanggapan Responden Terhadap Kemampuan Menyampaikan Materi	151
Gambar 4.31 Tanggapan Responden Terhadap Peningkatan Mutu Guru	153
Gambar 4.32 Tanggapan Responden Terhadap Disiplin Kerja.....	155
Gambar 4.33 Tanggapan Responden Terhadap Perlakuan Guru Terhadap Siswa.....	156
Gambar 4.34 Tanggapan Responden Terhadap Kemampuan Mengendalikan Emosi	158
Gambar 4.35 Tanggapan Responden Terhadap Hubungan Sosial dengan Kepala Sekolah.....	159
Gambar 4.36 Tanggapan Responden Terhadap Hubungan Sosian dengan Siswa	161
Gambar 4.37 Tanggapan Responden Terhadap Kemampuan Menganalisa Siswa	163
Gambar 4.38 Tanggapan Responden Terhadap Keaktifan Guru di Kelas.....	164

Gambar 4.39 Diagram Garis Linear Penerapan SMM ISO

