

**EVALUASI IMPLEMENTASI SISTEM MANAJEMEN MUTU
ISO 9001:2008
DI BIDANG KESISWAAN SMA MUHAMMADIYAH 1 YOGYAKARTA**

**Tesis
Diajukan Guna Memenuhi Persyaratan
Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Strata 2**

PROGRAM STUDI MAGISTER MANAJEMEN



**Diajukan Oleh :
SUWONDO
20101020025**

Kepada

**PROGRAM PASCA SARJANA
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTRA
2015**

LEMBAR PENGESAHAN

EVALUASI IMPLEMENTASI SISTEM MANAJEMEN MUTU
ISO 9001:2008
DI BIDANG KESISWAAN SMA MUHAMMADIYAH 1 YOGYAKARTA

Diajukan Oleh :
SUWONDO
20101020025

Telah Disetujui Oleh :

Pembimbing I

Prof. Dr. Heru Kurnianto Tjahjono.

Tanggal 4 September 2015

Pembimbing II

Sri Handari W., SE., M. Si.

Tanggal 4 September 2015

TESIS
EVALUASI IMPLEMENTASI SISTEM MANAJEMEN MUTU
ISO 9001:2008
DI BIDANG KESISWAAN SMA MUHAMMADIYAH 1 YOGYAKARTA

Diajukanoleh :
SUWONDO
20101020025

Tesis ini telah dipertahankan dan disahkan di depan
Dewan Penguji Program Magister Manajemen
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta
Tanggal 4 September 2015

Yang terdiri dari

Prof. DR. Heru Kurnianto Tjahjono
Ketua Tim Penguji

Sri Handari W., SE., M. Si.
Anggota Tim Penguji

DR. Imammudin Yuliadi.
Anggota Tim Penguji

Mengetahui
Ketua Program Magister Manajemen
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta

Prof. DR. Heru Kurnianto Tjahjono

PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa tesis ini bukan merupakan hasil plagiat karya orang lain, melainkan hasil karya saya sendiri dan belum pernah diterbitkan oleh pihak manapun. Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya dan apabila dikemudian hari ada yang mengklaim bahwa karya ini adalah milik orang lain dan dibenarkan secara hukum, maka saya bersedia dituntut berdasarkan hukum yang berlaku di Indonesia.

Yogyakarta, 4 September 2015

Yang membuat pernyataan:

SUWONDO

20101020025

MOTTO

وَمَا خَلَقْتُ الْجِنَّ وَالْإِنْسَ إِلَّا لِيَعْبُدُونِ. مَا أُرِيدُ مِنْهُمْ مِنْ رِزْقٍ وَمَا أُرِيدُ أَنْ يُطْعَمُونِ. إِنَّ اللَّهَ هُوَ الرَّزَّاقُ ذُو الْقُوَّةِ الْمَتِينُ

“Dan Akutidakmenciptakanjindanmanusiamelainkansupayamerekamenyembah-Ku. Aku tidak menghendak irezeki sedikitpun dari mereka dan Aku tidak menghendaki supaya mereka member Aku makan. Sesungguhnya Allah Dialah Maha Pemberi rezeki Yang Mempunyai Kekuatan lagi Sangat Kokoh.” (adz-Dzaariyaat: 56-58)

فَاعْبُدْهُ وَتَوَكَّلْ عَلَيْهِ وَمَا رَبُّكَ بِغَافِلٍ عَمَّا تَعْمَلُونَ

“Maka sembahlah Dia, dan bertawakallah kepada-Nya.Dan sekali-kali Tuhanmu tidak lalai dari apa yang kamu kerjakan.” (Huur: 123)

قُلْ إِنَّ صَلَاتِي وَنُسُكِي وَمَحْيَايَ وَمَمَاتِي لِلَّهِ رَبِّ الْعَالَمِينَ. لَا شَرِيكَ لَهُ
وَبِذَلِكَ أُمِرْتُ وَأَنَا أَوَّلُ الْمُسْلِمِينَ

“Katakanlah: “Sesungguhnya shalat, ibadah, hidup danmatiku hanyalah untuk Allah, Rabb semesta alam, tiada sekutu bagi-Nya; dan demikian itulah yang diperintahkan kepadaku dan aku adalah orang yang pertama-tama menyerahkan diri (kepada Allah).” (al-An’aam: 162)

يَا أَيُّهَا النَّاسُ إِنَّا خَلَقْنَاكُمْ مِنْ ذَكَرٍ وَأُنْثَىٰ وَجَعَلْنَاكُمْ شُعُوبًا وَقَبَائِلَ لِتَعَارَفُوا
إِنَّ أَكْرَمَكُمْ عِنْدَ اللَّهِ أَتْقَاكُمْ إِنَّ اللَّهَ عَلِيمٌ خَبِيرٌ

”Sesungguhnya orang yang paling mulia diantara kalian di sisi Allah ialah orang yang paling taqwa diantara kalian.Sesungguhnya Allah (itu) Maha mengetahui, (dan) lagi Maha Mengenal “ (QS. Al-Hujuraat : 13)

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا إِذَا قِيلَ لَكُمْ تَفَسَّحُوا فِي الْمَجَالِسِ فَافْسَحُوا يَفْسَحِ اللَّهُ لَكُمْ
وَإِذَا قِيلَ انشُزُوا فَانشُزُوا يَرَفَعِ اللَّهُ الَّذِينَ آمَنُوا مِنْكُمْ وَالَّذِينَ أُوتُوا الْعِلْمَ
دَرَجَاتٍ وَاللَّهُ بِمَا تَعْمَلُونَ خَبِيرٌ

Hai orang-orang yang beriman, apabila dikatakan kepadamu: "Berlapang-lapanglah dalam majelis", maka lapangkanlah, niscaya Allah akan memberi kelapangan untukmu. Dan apabila dikatakan: "Berdirilah kamu, maka berdirilah, niscaya Allah akan meninggikan orang-orang yang beriman di antaramu dan orang-orang yang diberi ilmu pengetahuan beberapa derajat. Dan Allah Maha Mengetahui apa yang kamu kerjakan.

Kupersembahkan hasil karya ini kepada:

- ❖ Istriku tercinta Nashifatul Izzah
- ❖ Almamaterku
- ❖ Untuk orang tuaku
- ❖ Untuk guru-guruku
- ❖ Untuk saudara-saudaraku
- ❖ Untuk Murid-muridku

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum warahmatullahi wabarakatuh.

Alhamdulillahillobbil'alamiin, puji dan syukur penulis panjatkan ke hadirat Allah Subhanahu wa ta'ala yang telah memberikan rahmat dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan tesis ini dengan baik. Tesis dengan judul "EVALUASI IMPLEMENTASI SISTEM MANAJEMEN MUTU ISO 9001:2008 DI BIDANG KESISWAAN SMA MUHAMMADIYAH 1 YOGYAKARTA" ini adalah salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Strata 2 (S-2) pada Program Pascasarjana Magister Manajemen Universitas Muhammadiyah Yogyakarta. Penulis menyadari sepenuhnya bahwa dalam penulisan tesis ini masih terdapat banyak kekurangan, hal ini karena keterbatasan pengetahuan penulis. Keberhasilan penulis dalam membuat karya ini tidak terlepas dari dukungan berbagai pihak. Oleh karena itu perkenankalah penulis menyampaikan terima kasih sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Heru Kurnianto Tjahjono selaku dosen pembimbing I dan Ibu Sri Handari W.,SE., M.Si. selaku dosen pembimbing II yang telah memberikan bimbingan, masukan dan motivasi selama proses penyelesaian tesis ini.
2. Bapak Prof. Dr. Heru Kurnianto Tjahjono selaku Ketua Program Magister Manajemen Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
3. SMA Muhammadiyah 1 Yogyakarta, yang telah memberi kesempatan dan memfasilitasi penulis untuk melakukan penelitian ini.

4. Semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu, semoga bantuannya tersebut menjadi amal ibadah bapak/ibu/saudara dengan iringan doa jazakumullahu khoiiron katsiiron, semoga Allah memberi balasan yang lebih baik dan lebih banyak. Aamiin ya robbal'alamiin, Wassalamu'alaikum warahmatullahi wabarakatuh.

Yogyakarta, 4 September 2015

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
HALAMAN PERNYATAAN	iv
MOTTO	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
ASTRAK	xvi
ABSTRACT	xvii
BAB 1 : PENDAHULUAN	1
1.1.Latar Belakang Masalah	1
1.2.Lingkup Penelitian	7
1.3.Perumusan Masalah	7
1.4.Tujuan Penelitian	8
1.5.Manfaat Penelitian	8
BAB 2 : LANDASAN TEORI	10

2.1. Sistem Manajemen Mutu (SMM) ISO 9001:2008	10
2.1.1. Pengertian Manajemen Mutu (<i>Quality Management-QM</i>)	10
2.1.2. Pengertian Sistem manajemen Mutu/SMM (<i>Quality Management System-QMS</i>)	14
2.1.3. Persyaratan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2008	19
2.1.4. Manfaat dan Cakupan Dokumentasi Sistem Manajemen Mutu	20
2.1.5. Arti dan Tujuan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2008	20
2.1.6. Prinsip Manajemen Mutu	22
2.2. Mutu Pelayanan Pembinaan	25
2.2.1. Pengertian Pelayanan	25
2.2.2. Mutu Pelayanan Pembinaan	26
2.2.3. Karakteristik Pembinaan	28
2.2.4. Proses Pembinaan	28
2.2.4.1. Teknik Pembinaan	28
2.2.4.2. Strategi Pembinaan	30
2.2.4.3. Materi Pembinaan	32
2.2.4.4. Hasil Pembinaan	34
2.3. Strategi Implementasi Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2008	35
2.3.1. Penjelasan Berkaitan dengan Mutu ISO 9001:2008	35
2.3.2. Langkah-langkah untuk implementasi Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2008	36
2.3.3. Manfaat Implementasi Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2008.44	

BAB 3 : METODOLOGI PENELITIAN	46
3.1. Pendekatan Penelitian	46
3.1.1. ObyekdanSubyekPenelitian	49
3.1.2. Teknik Pengumpulan Data.....	49
3.1.3. Analisa Data	50
3.1.4. PengecekanKeabsahan Data	51
3.1.5. Tahap-TahapPenelitian	52
BAB 4 : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	56
4.1. Gambaran Umum SMA Muhammadiyah 1 Yogyakarta	56
4.1.1. Sejarah Perkembangan	56
4.1.2. Visi, Misi dan Tujuan SMA Muhammadiyah 1 Yogyakarta	59
4.1.3. Identitas Sekolah	60
4.1.4. Sarana Prasarana SMA Muhammadiyah 1 Yogyakarta	61
4.1.5. Kepala Sekolah	63
4.1.6. Ekstrakurikuler	64
4.1.7. Organisasi Siswa IPM (Ikatan Pelajar Muhammadiyah)	74
4.2. Asrama Siswa Putra As-Sakinah	75
4.3. Keadaan Pendidik	76
4.4. Keadaan Tenaga Kependidikan	79
4.5. Keadaan Peserta Didik	80
4.6. Prestasi	81
a. Prestasi Akademik	81

1) Semester 1	81
2) Semester 2	85
b. Prestasi Non Akademik	87
4.7. Deskripsi dan Analisis Data.....	96
4.7.1. Kebijakan Mutu Dalam Meningkatkan Mutu Pelayanan Pendidik ...	96
4.7.2. Penerapan Sistem Manajemen Mutu/ SMM ISO 9001:2008	97
4.8. Pembahasan	100
BAB 5 : PENUTUP	102
5.1. Kesimpulan	102
5.2. Saran	104
Testimoni Wakasekur Bidang Kesiswaan periode 2010 – 2014	105
DAFTARPUSTAKA	108
LAMPIRAN	111

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1. Diagram continual improvement	18
Gambar 2.2. Model Proses Sistem Manajemen Mutu Kualitas ISO 9001:2000 . .	21

DAFTAR TABEL

1. Keadaan Pendidik	76
2. Keadaan Tenaga Kependidikan	79
3. Keadaan Peserta Didik	80
4. a. Prestasi Akademik	
Semester 1	
Kelas X	81
Kelas XI	83
Kelas XII	84
Semester 2	
Kelas X	85
Kelas XI	86
b. Prestasi Non Akademik	87

DAFTAR LAMPIRAN

Profil Sekolah	111
Kebijakan Mutu	117
Bisnis Proses	118
Sasaran Mutu	119
Rencana Mutu	120
Daftar Pemegang Salinan Terkendali Pedoman Mutu	123
Struktur Organisasi	124
Uraian Tugas Pokok dan Fungsi	125
Uraian Kebijakan Mutu	140
Uraian Rencana Mutu	143
Daftar SOP	145
Daftar Unit Kerja	148
Persyaratan Produk	150
Job Deskripsi Bidang Non Akademik	151
Job Deskripsi Bidang Ketertiban	152
Job Deskripsi Bidang Pengembangan Diri	153
Job Deskripsi Bidang Pembinaan IPM dan PPDB	154

SOP Pembinaan Prestasi Unggul	155
Work Instruction Tata Tertib Siswa	156
Format SK Tim Tatib Siswa	158
Format Alur Pembinaan Siswa	160
Format Kartu Pelanggaran Tata Tertib Siswa	161
Format Rekapitulasi Kredit poin Siswa	162
Format Surat Peringatan 1	163
Format Surat Peringatan 2	164
Format Undangan Pembinaan Siswa	165
SOP Peraturan Akademik	166
Work Instruction Komunikasi Internal Wakasekur Kesiswaan	179
Format Notulen Rapat Bidang Kesiswaan	181
Format Daftar Hadir Rapat Bidang Kesiswaan	182

ABSTRAK

Seiring dengan perkembangan zaman yang makin kompetitif, semua aspek dalam kehidupan ini juga dituntut untuk melakukan perubahan agar bisa tetap bertahan, tidak terkecuali sekolah sebagai lembaga pendidikan. Agar sekolah dapat memenuhi kebutuhan masyarakat, maka diperlukan sistem manajemen yang lebih baik, dengan harapan tujuan lembaga pendidikan dapat tercapai. Salah satu cara yang dapat dijadikan pedoman untuk meningkatkan mutu pelayanan pembinaan kesiswaan di SMA Muhammadiyah 1 Yogyakarta adalah dengan implementasi system manajemen mutu ISO 9001:2008.

Oleh karenanya dengan penelitian ini akan dapat diketahui proses pelaksanaan manajemen mutu di SMA Muhammadiyah 1 Yogyakarta dalam rangka meningkatkan mutu pelayanan pembinaan kesiswaan, sehingga dapat dijadikan referensi perbaikan mutu pelayanan pembinaan kesiswaan bagi sekolah lain.

Dengan adanya implementasi system manajemen mutu ISO 9001:2008 ini, pelaksanaan manajemen sekolah akan berjalan dengan baik, sistematis dan konsisten sehingga mutu pelayanan pembinaan kesiswaan dapat meningkat.

ABSTRACT

Due to the competitive era, all aspects of the life are also considered to be encourage in order to be fightful. One of these aspects is school, an education institution. To be able to fulfil the society's need, a school needs a good management system. This system is also needed for gaining the objective of education. Muhammadiyah 1 Senior High School implemented ISO 9001:2008 quality management system to improveth the students development service.

The information about the process of improving students development service in Muhammadiyah 1 Senior High School is discussed and presented in this thesis. The objective of the thesis is as a reference in improving students development service for other schools.

It can be concluded that the implementation of ISO 9001:2008 makes the school management system run well, systematic, and consistency, and it can make the quality of the students development service better.