

# **BAB 1**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1. Latar Belakang Masalah**

Pendidikan adalah merupakan salah satu sarana untuk meningkatkan kualitas sumber daya manusia. Secara mendasar pendidikan sangat berperan meningkatkan kemampuan dasar manusia untuk mendapatkan, memanfaatkan, mengembangkan, serta menguasai ilmu pengetahuan dan teknologi. Pemerintah berupaya untuk melaksanakan pembangunan secara berkesinambungan di segala bidang kehidupan warga negaranya. Dalam melaksanakan pembangunan berkelanjutan, sumber daya manusia yang berkualitas sangat penting. Oleh karena itu, pemerataan kesempatan belajar merupakan salah satu prioritas utama dalam pembangunan bangsa, baik sarana maupun prasarana pendidikan dari pendidikan tingkat dasar, menengah dan atas.

Sebagai pemegang kewenangan di bidang pendidikan, pemerintah telah menetapkan visi pendidikan nasional yaitu terwujudnya sistem pendidikan sebagai pranata sosial yang kuat dan berwibawa untuk memberdayakan semua warga negara agar berkembang menjadi manusia yang berkualitas sehingga mampu dan proaktif menjawab tantangan jaman yang senantiasa berubah. Sebagaimana dinyatakan dalam Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional (Sisdiknas), Visi pendidikan nasional tersebut dijabarkan dalam

misi pendidikan nasional.

Dalam rangka mewujudkan visi dan menjalankan misi pendidikan nasional, diperlukan acuan dasar (*benchmark*) bagi setiap penyelenggara satuan pendidikan. Di dalam Undang-Undang Republik Indonesia No. 20 tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional, pasal 50 ayat 3 menyatakan bahwa

*Pemerintah dan atau pemerintah daerah menyelenggarakan sekurang-kurangnya satu satuan pendidikan pada semua jenjang pendidikan untuk dikembangkan menjadi satuan pendidikan yang bertaraf internasional.*

Salah satu standar yang harus dipenuhi dari Rintisan-SMA-Bertaraf Internasional (R-SMA-BI) adalah telah memenuhi standar ISO, sebagai upaya dalam meningkatkan mutu pengelolaan dan pelayanan pendidikan kepada siswa, orang tua, dan stakeholders lainnya. Disamping itu juga harus memenuhi delapan Standar Nasional Pendidikan sebagaimana yang telah ditetapkan dalam PP nomor 19 tahun 2005, yaitu standar isi, standar proses, standar kompetensi kelulusan, standar pendidik dan tenaga kependidikan, standar sarana dan prasarana, standar pengelolaan, standar pembiayaan, dan standar penilaian pendidikan.

Sebagai upaya untuk memperoleh hasil pendidikan yang bermutu, sekolah dituntut melakukan pengelolaan pendidikan yang bermutu pula. Mutu yang baik hanya bisa dihasilkan oleh sekolah yang memiliki sistem manajemen mutu yang handal, yang mampu membangun budaya

mutu sekolah agar selalu meningkat yaitu dengan menggunakan pedoman sistem kerja yang baku atau manajemen mutu yang menjamin proses peningkatan kualitas yang berkelanjutan yang berdaya guna dan berhasil guna.

SMA Muhammadiyah 1 Yogyakarta sebagai salah satu sekolah yang ditunjuk oleh Direktorat Jenderal Manajemen Pendidikan Dasar dan Menengah Departemen Pendidikan Nasional untuk melaksanakan program Rintisan SMA Bertaraf Internasional pada tahun ajaran 2007/2008, sesuai dengan Pedoman Penjaminan Mutu Sekolah/Madrasah Bertaraf Internasional pada Obyek Penjaminan Standar Pengelolaan untuk Indikator Kinerja sudah memperoleh Sistem Manajemen Mutu (SMM) ISO 9001:2008 dari TÜV Rheinland pada bulan Juni 2010, setelah berjuang membangun komitmen dan kultur manajemen mutu selama 14 bulan.

ISO 9001:2008, *International Organization for Standardization (ISO) 9001* adalah standar internasional tentang SMM di mana sebuah organisasi dituntut memiliki kemampuan untuk memenuhi persyaratan *customer*, peraturan dan perundang-undangan, sekaligus bertujuan untuk menjamin mutu produk/jasa yang dihasilkan organisasi, serta untuk meningkatkan kepuasan pelanggan atau sistem yang dibuat dengan dasar kebijakan-kebijakan yang terdokumentasi dan dijalankan secara konsisten untuk membangun budaya mutu dalam suatu 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.

ISO 9001 saat ini telah menjadi standar SMM yang paling diakui oleh dunia internasional, yang menjadi acuan untuk menilai praktik manajemen mutu suatu organisasi, yaitu kemampuan organisasi dalam melakukan proses desain, produksi dan penghantaran produk ataupun jasa yang bermutu sebagaimana yang dinyatakan oleh To, et al. Penggunaan ISO sebagai sebuah strategi manajemen mutu pada dasarnya dimaksudkan untuk memberikan jaminan mutu dalam hal pelayanan kepada pihak internal maupun eksternal organisasi.

Menurut Tjiptono, Fandy dalam; Diana, Anastasia ISO 9001 adalah standar yang paling komprehensif dan digunakan untuk menjamin mutu sejak tahap perencanaan, perancangan dan pengembangan produk, instalasi, hingga pelayanan jasa; pada awalnya standar ini digunakan oleh organisasi yang merancang produk dan membuatnya sendiri, tetapi saat ini telah diperluas penggunaannya sampai ke industri jasa, bahkan untuk semua organisasi besar maupun kecil.

Penerapan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2008 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. Secara empiris implementasi sistem manajemen mutu juga diakui sangat berarti dalam menciptakan keunggulan perusahaan di

seluruh dunia.

ISO 9001 versi 2008 lebih mengedepankan proses bisnis yang terjadi dalam organisasi perusahaan sehingga hampir semua jenis usaha bisa mengimplementasi system management mutu ISO 9001. System ISO 9001:2008 focus pada effectifitas proses continual improvement dengan pilar utama pola berpikir PDCA, dimana dalam setiap proses senantiasa melakukan perencanaan yang matang, implementasi yang terukur dengan jelas, dilakukan evaluasi dan analisis data yang akurat serta tindakan perbaikan yang sesuai dan monitoring pelaksanaannya agar benar-benar bisa menuntaskan masalah yang terjadi di organisasi.

Organisasi yang telah berhasil memperoleh sertifikat ISO 9001: 2008 menjadi bukti dari perjuangan panjang manajemen dan pegawai organisasi tersebut, karena tanpa perencanaan yang baik dan penerapan yang sesuai akan sulit untuk mendapatkannya. Namun permasalahannya tidak berhenti sampai di situ saja, perjuangan lainnya yang tidak pernah berhenti adalah bagaimana memelihara SMM tersebut, sehingga menjadi sebuah sistem efektif yang mampu mendukung organisasi dalam meningkatkan mutunya.

SMM didefinisikan sebagai sebuah sistem yang mencakup proses bisnis, prosedur, dan interaksi manusia di dalamnya yang senantiasa berorientasi pada peningkatan mutu. Sedangkan permasalahan mengenai efektivitas penerapan SMM organisasi terkait erat dengan pengetahuan yang dimiliki oleh sumber daya manusia di dalam organisasi

mengenai sistem mutu itu sendiri. Akan timbul permasalahan yang pelik jika pegawai sebagai pelaksana di lapangan yang memiliki andil dalam melaksanakan fungsi operasional organisasi menganggap bahwa pemenuhan persyaratan ISO merupakan sebuah beban yang memberatkan, bukan dipandang atau diyakini sebagai cara atau kiat yang memberinya kemudahan dalam mengerjakan pekerjaan.

Di dalam menjalankan kegiatannya, Kepala Sekolah SMA Muhammadiyah 1 Yogyakarta didampingi oleh 5 (lima) Wakil Kepala Sekolah (Wakasek), yaitu Wakasek Bidang Akademik, Wakasek Bidang Kesiswaan, Wakasek Bidang Hubungan Masyarakat, Wakasek Bidang Sarana dan Prasarana, dan Wakasek Bidang Ismuba serta satu Kepala Bidang Administrasi. Untuk melaksanakan sistem manajemen mutu ISO 9001:2008, sekolah memiliki Wakil Manajemen Mutu (WMM). Semua komponen sekolah saling mendukung satu sama lainnya demi mencapai keberhasilan yang dicita-citakan.

Sebelum SMM ISO 9001:2008 ini diimplementasikan di SMA Muhammadiyah 1 Yogyakarta, pembinaan siswa memang sudah dilaksanakan, hanya saja menjadi lebih meningkat hasilnya pada saat ada implementasi SMM ISO 9001:2008.

Alhamdulillah hasil penerapan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2008 di Sekolah SMA Muhammadiyah 1 Yogyakarta membawa pengaruh terhadap pengembangan pada sektor lain, baik dalam intensitas pekerjaan, tanggung jawab dan berbagai problema yang harus dihadapi. Oleh

karena itu penulis tertarik untuk mengkaji: “Evaluasi *Implementasi Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2008*” di bidang Kesiswaan SMA Muhammadiyah 1 Yogyakarta.

## **1.2. Lingkup Penelitian**

Sesuai dengan uraian di atas, maka kami hanya membatasi diri untuk melakukan penelitian terhadap bidang Kesiswaan SMA Muhammadiyah 1 Yogyakarta saja, yang sudah memperoleh sertifikat ISO 9001:2008 dari TÜV Rheinland pada tahun 2010.

## **1.3. Perumusan Masalah**

Dalam PP nomor 19 tahun 2005, terkait dengan masalah mutu pendidikan telah dinyatakan bahwa tuntutan standar mutu nasional sebagai kebijakan nasional yang harus terpenuhinya delapan Standar Nasional Pendidikan yaitu standar isi, standar proses, standar kompetensi kelulusan, standar pendidik dan tenaga kependidikan, standar sarana dan prasarana, standar pengelolaan, standar pembiayaan, dan standar penilaian pendidikan, oleh karenanya identifikasi masalah ini didasarkan kepada pemikiran tersebut.

Kesenjangan implementasi (*implementation gap*) adalah masalah yang umum terjadi dalam sistem pendidikan di Indonesia. Karena faktor-faktor tersebut sangat berkorelasi dengan mutu pendidikan, maka dalam konteks Sekolah Rintisan SMA Bertaraf

Internasional, faktor-faktor tersebut akan menjadi *antecedant* terhadap mutu pendidikan, sehingga masalah dalam penelitian ini dirumuskan sebagai berikut: “Bagaimana proses Implementasi Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2008 dalam meningkatkan mutu pelayanan pembinaan pada bidang kesiswaan di SMA Muhammadiyah 1 Yogyakarta?”

#### **1.4. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan batasan dan perumusan masalah yang telah dikemukakan, tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengevaluasi proses pelaksanaan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2008 dalam upaya meningkatkan mutu pelayanan pembinaan kesiswaan di SMA Muhammadiyah 1 Yogyakarta.

#### **1.5. MANFAAT PENELITIAN**

Penelitian ini diharapkan akan bermanfaat:

- 1). Bagi Dinas Pendidikan di Indonesia, dapat memberikan konsep dasar berdasarkan fakta empirik dari lapangan tentang implementasi Sistem Manajemen Mutu ISO 9001 : 2008 dalam bidang kesiswaan pada pendidikan menengah umum.
- 2). Bagi SMA yang lain, dapat menjadi pedoman yang aplikatif dalam Implementasi Sistem Manajemen Mutu ISO 9001 : 2008 dalam rangka meningkatkan pelayanan pembinaan kesiswaan.
- 3). Program Pascasarjana UMY dapat menjadi sumbangan pemikiran untuk mengadakan pengkajian lebih komprehensif tentang implementasi

Sistem Manajemen Mutu ISO 9001 : 2008 bidang Kesiswaan pada pendidikan menengah umum.