

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Suatu organisasi dalam menjalankan semua aktivitasnya pasti tidak dapat berjalan sendiri tanpa adanya sebuah sistem yang menjalankannya, karena pada suatu sistem terdiri dari beberapa unsur yang saling mendukung satu sama lain guna mencapai suatu tujuan tertentu. Untuk itu perlu adanya suatu pemahaman yang lebih mengenai suatu sistem.

Mutu merupakan kata kunci dalam Era-Globalisasi yang ditandai dengan begitu banyaknya persaingan yang ketat pada saat ini. Keberhasilan sekolah dalam upaya untuk menjadi pemenang dalam kompetisi, khususnya dalam dunia pendidikan, sangat ditentukan oleh nilai tambah dan kemampuan sekolah dalam mengelola dan meningkatkan sumberdaya yang dimiliki oleh sekolah sendiri. Maka sekolah harus menyadari bahwa dalam proses perencanaan untuk memenuhi 8 standar pendidikan serta memenuhi harapan-harapan masyarakat. Sekolah wajib untuk mengimplementasikan SMM ISO 9001:2008 yang fokus pada kepuasan warga sekolah menuju standar mutu pelayanan pendidikan.¹

Penerapan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2008 di sekolah adalah hal yang sangat penting. Karena SMM ISO 9001:2008 memfokuskan pada peningkatan layanan pendidikan dari semua sektor layanan yang ada di sekolah mulai dari WMM (wakil manajemen mutu), kurikulum, sarpras, humas,

¹Purwadi, *ISO 9001:2008 Document Development Compliance Manual*, (Media Guru: Jakarta), hlm. iii

kesiswaan, SBI, BP/BK, Korma ...untuk mendapatkan nilai tambah yang lebih baik, mulai dari sistem administrasi pada semua sektor layanan di sekolah, memiliki pengendalian pengarsipan, memiliki prosedur kerja yang oprasional dan terukur, memiliki acuan baku yang disepakati oleh semua warga sekolah, sehingga sekolah dipastikan memiliki kinerja yang terukur dan terencana dengan jelas bahwa apapun yang dikerjakan pasti jelas hasilnya.²

Oleh karena itu, ada hal yang sangat penting bahwa penerapan SMM ISO 9001:2008 bukan hanya untuk memenuhi 8 standar pendidikan yang memenuhi kebutuhan masyarakat, namun juga untuk kepentingan sekolah sendiri untuk mendapatkan nilai tambah yang lebih pada produk yang sama dengan lembaga-lembaga yang lain. Maka tugas sekolah yang sudah menerapkan SMM ISO 9001:2008 wajib untuk menjadi sekolah referensi bagi lembaga lain, jika sekolah sudah mampu “*WIN*” (memenangkan) lembaga lain menjadi jagonya mutu seperti sekolah, maka saya katakan bahwa sekolah telah menemukan kekuatannya dengan SMM ISO 9001:2008.

Penggunaan suatu sistem manajemen mutu merupakan suatu keputusan strategis pada sekolah. Rancangan dan penerapan sistem manajemen mutu di sekolah tentunya dipengaruhi oleh: Lingkungan sekolah, perubahan-perubahan dalam lingkungan sekolah serta hal-hal terkait dengan lingkungan sekolah. Kebutuhan sekolah yang terus meningkat dan bervariasi. Peningkatan pada prestasi, lulusan, dedikasi, sumber daya manusia (SDM) yang diberikan oleh

² *Ibid*, hlm. iii

sekolah. Proses-proses perencanaan sekolah yang diterapkan baik ukuran serta struktur sekolah.³

Tujuan SMM ISO 9001: 2008 bukanlah untuk menyeragamkan struktur sistem manajemen mutu atau menyeragamkan dokumen di sekolah. Persyaratan sistem manajemen mutu yang ditetapkan dalam standar Internasional ini bertujuan untuk melengkapi persyaratan-persyaratan produk mutu sekolah yang mengacu pada 8 standar pendidikan khususnya di negara kita Indonesia. Jadi Informasi yang disebut “**CATATAN**” adalah panduan dalam memahami atau klarifikasi persyaratan yang terkait. Prinsip-prinsip manajemen mutu yang ditetapkan dalam SMM ISO 9001: 2008 dengan berbagai pertimbangan pada peningkatan serta pengembangan standar Internasional.

Sekolah perlu memahami bahwa Standar Internasional ini mampu mempromosikan serta mengembangkan pendekatan “**PROSES**” pada saat sekolah memulai penerapan dan peningkatan efektivitas suatu sistem manajemen mutu. Tujuannya adalah untuk meningkatkan kepuasan pelanggan dengan cara memenuhi persyaratan pelanggan. Agar sekolah bisa berfungsi dengan efektif, maka sekolah harus menerapkan dan mengelola aktifitas-aktifitas yang saling terkait. Aktifitas atau sekumpulan aktifitas tersebut menggunakan sumber daya, kemudian mengelolanya agar mampu mengubah masukan-masukan menjadi keluaran-keluaran (output) yang dapat dipertimbangkan sebagai suatu proses perencanaan pengembangan sekolah. Pada umumnya seringkali output dari suatu

³ *Ibid*, hlm. 1

proses secara langsung merupakan masukan-masukan yang sangat berharga untuk proses perencanaan sekolah berikutnya.⁴

Penerapan suatu sistem yang mengelola proses-proses sekolah dalam menjalankan perencanaannya serta indentifikasi dan interaksi antar proses-proses tersebut, dan pengelolaannya untuk menghasilkan suatu hasil yang diinginkan oleh sekolah, inilah yang disebut dengan "***Pendekatan Proses***".

Keuntungan menerapkan prinsip pendekatan proses adalah pengendalian yang terus-menerus berkelanjutan untuk memastikan kelangsungan antara proses-proses SDM dalam sistem proses perencanaannya, termasuk kombinasi, interaksinya, komunikasinya baik internal maupun eksternal.

ISO 9001: 2008 merupakan suatu sistem manajemen mutu berstandar internasional yang mengarahkan organisasi untuk mempertahankan dan meningkatkan kualitas pelayanan dengan mengendalikan proses menuju pencapaian sasaran, sehingga dapat tercipta kepuasan pelanggan, kesesuaian dengan peraturan, peningkatan berkesinambungan organisasi, lebih meningkatkan kepercayaan stakeholdernya serta diharapkan dapat meningkatkan kinerja sistem dan citra organisasi di masyarakat.

ISO 9001: 2008 menetapkan persyaratan-persyaratan dan rekomendasi untuk desain dan penilaian dari suatu sistem manajemen mutu. ISO 9001: 2008 bukan merupakan standar produk, karena tidak menyatakan persyaratan-persyaratan yang harus dipenuhi oleh sebuah produk (barang atau jasa), ISO 9001: 2008 merupakan standar sistem manajemen kualitas. Namun diharapkan bahwa produk yang dihasilkan dari suatu sistem manajemen kualitas Internasional, akan

⁴*Ibid*, hlm. 2

berkualitas baik (standar), sehingga dapat disimpulkan bahwa ISO 9001: 2008 merupakan prosedur terdokumentasi dan praktek-praktek standar untuk manajemen sistem, yang bertujuan menjamin kesesuaian dari suatu proses dan produk (barang atau jasa) terhadap kebutuhan atau persyaratan tertentu yang ditentukan atau dispesifikasikan oleh pelanggan dan organisasi.

ISO 9001 telah mengalami perubahan pada tahun 1987, tahun 1994 dan tahun 2000. Sebagaimana standar-standar lainnya, standar ISO 9001 ditinjau secara periodik setiap 6-7 tahun. Peninjauan dilakukan pada standar ISO 9001 tersebut ialah untuk memastikan apakah standar tersebut masih relevan atau tidak dengan situasi dan kondisi dunia usaha/industri saat ini. Pada akhir tahun 2008 ISO mengeluarkan standar baru yaitu ISO 9001: 2008 menggantikan ISO 9001: 2000. Lembaga pendidikan yang telah menerapkan ISO 9001: 2000 harus melakukan perubahan (up grade) ke ISO 9001: 2008 agar masih dapat menggunakan sertifikat. Biasanya diberikan toleransi waktu 2 tahun sejak versi terbaru diluncurkan.⁵Sekolah Berstandar Internasional merupakan langkah pemerintah untuk meningkatkan mutu pendidikan Indonesia. Untuk dapat menjadi Sekolah Berstandar Internasional, salah satu standar yang bisa diterapkan adalah dengan memenuhi persyaratan ISO khususnya ISO 9001: 2008. Untuk memperoleh sertifikat tersebut, sekolah harus menunjukkan proses belajar mengajar yang terpadu antara teori dan praktek, pelayanan kepada siswa, orang tua dan masyarakat, termasuk dunia usaha dan industri serta pemerintah.⁶

⁵ Sonhadji K. Hasan, *Penerapan Total Quality Management dan ISO 9000 dalam Pendidikan Teknik dalam Jurnal Ilmu Pendidikan*. Jilid I No.6 ISSN 0215-9643, (Malang: IKIP, STKIP dan FKIP, 1999), hlm.20.

⁶Bush, Tony dan Coleman, Marianne, *Manajemen Mutu Kepemimpinan Pendidikan*. Yogyakarta: Ircisod h, 2012), hlm.88-89

Madrasah Aliyah Negeri (MAN) 2 Palembang sebagai lembaga yang menyelenggarakan pendidikan, berupaya terus dalam mengembangkan program-program pendidikan di sekolah, seperti kurikulum, kesiswaan, sarana/prasarana dan humas, serta juga berkomitmen untuk menerapkan ISO 9001: 2008 sebagai landasan dalam meningkatkan mutu pelayanan pendidikan dan perbaikan secara berkelanjutan. MAN 2 Palembang merupakan salah satu sekolah yang telah meraih Sertifikat ISO 9001: 2008 dari Badan Standar Internasional (BSI) Jakarta. Berhasilnya sekolah ini meraih sertifikat ISO 9001: 2008 karena kemampuan organisasi sekolah menerapkan sistem manajemen yang bagus, ditunjang dengan kompetensi guru, dukungan staf dan warga sekolah dalam penyelenggaraan kegiatan belajar mengajar dan pemasaran lulusan serta fasilitas belajar demi menunjang kelancaran proses kegiatan belajar mengajar. MAN 2 Palembang bertekad untuk menerapkan ISO 9001: 2008, oleh karena itu setiap sumber daya manusia bertanggungjawab dan melaksanakan penyempurnaan pendidikan untuk memberikan pelayanan terbaik demi kepuasan pelanggan (siswa), serta meninjau dan memperbaikinya secara berkelanjutan. Menindaklanjuti niat tersebut di atas maka mulai tahun 2013 MAN 2 Palembang mendapatkan sertifikasi ISO 9001: 2008.⁷

Selain itu dari pengamatan yang penulis lakukan, pada saat pelaksanaan audit ISO 9001: 2008 dimulai dengan menerapkan standar operasional sesuai dengan ISO 9001: 2008 selama 3 bulan, selanjutnya baru bisa mengajukan permohonan audit ke lembaga ISO. Lamanya waktu audit ditentukan oleh ruang lingkup dan bidang pekerjaan. Biasanya, audit dilakukan dalam 2 tahap; tahap 1

⁷ Dokumentasi tata usaha MAN 2 Palembang tahun ajaran 2017-2018.

untuk memeriksa pemenuhan persyaratan dokumentasi yang dilakukan oleh tim ISO dari pihak sekolah yang disebut audit internal, tahap 2 untuk memeriksa pemenuhan persyaratan implementasi secara keseluruhan oleh Badan Standar International (BSI).⁸ Jadi secara teknis dapat dinyatakan sudah lengkap, namun implementasi setelah sertifikat ISO 9001: 2008 dikeluarkan oleh Badan Standar International (BSI) yang akan di teliti dalam penelitian ini

Berdasarkan permasalahan tersebut di atas, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian ini dengan judul “*Analisis Pelaksanaan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001: 2008 di Madrasah Aliyah Negeri 2 Palembang*”.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian pada latar belakang yang dikemukakan diatas, maka permasalahan yang akan dibahas adalah:

1. Bagaimana pelaksanaan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001: 2008 di MAN 2 Palembang?
2. Faktor-faktor penghambat dan pendukung apa saja yang dihadapi dalam melaksanakan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001: 2008 di MAN 2 Palembang?

C. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian ini adalah :

1. Untuk menganalisis pelaksanaan sistem manajemen mutu ISO 9001: 2008 di MAN 2 Palembang;
2. Untuk menganalisis tentang faktor-faktor penghambat dan pendukung yang dihadapi dalam melaksanakan SMM ISO 9001: 2008 di MAN 2 Palembang?

⁸ Observasi lapangan di MAN 2 Palembang, 2 Oktober 2018

D. Kegunaan Penelitian

Manfaat yang diharapkan dari hasil penelitian antara lain:

1. Bagi kepala madrasah dapat dijadikan bahan masukan dan informasi dalam pelaksanaan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001: 2008 di MAN 2 Palembang.
2. Bagi tenaga pendidik dan kependidikan diharapkan dapat menjadi pedoman yang aplikatif dalam mempersiapkan Madrasah untuk menjadi Madrasah Aliyah Negeri bertaraf Internasional melalui pelaksanaan SMM ISO 9001: 2008.
3. Bagi pembaca dan peneliti sejenis, diharapkan dapat memberikan sumbangan pemikiran untuk mengadakan pengkajian lebih komprehensif tentang pelaksanaan SMM ISO 9001: 2008 pada lembaga pendidikan.
4. Bagi UIN Raden Fatah Palembang, menjadi sumbangan karya ilmiah dalam bentuk tesis.

E. Tinjauan Pustaka

Berdasarkan penelusuran terhadap beberapa karya penelitian sebelumnya, peneliti telah menemukan penelitian tesis yang relevan dengan tema yang peneliti angkat, yaitu:

1. Sopiyan (2013), "*Penerapan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001: 2008 Dalam Meningkatkan Mutu Pelayanan Pendidikan Di Pondok Pesantren Modern Sahid*".

Hasil penelitian: Dengan penerapan sistem manajemen mutu ISO 9001: 2008, maka pelaksanaan manajemen di pondok pesantren berjalan

dengan baik, sistematis, dan konsisten karena masing-masing bagian atau fungsi yang ada terdapat *job descriptionnya* masing-masing, selain itu mutu pelayanan pendidikan dapat tercapai dengan maksimal. **Persamaan:** Persamaan penelitian saudara sopiyan dengan penelitian yang akan penulis lakukan terletak pada aspek pokok yang diteliti yakni ISO 9001: 2008. **Perbedaann:** Perbedaan dengan penelitian yang akan penulis lakukan terletak pada pada aspek cakupan dalam penelitian, jika penelitian saudara Sopiyan mencakup semua aspek yang ada, penelitian penulis hanya pada aspek pemahaman tenaga pendidik dan kependidikan pada ISO 9001: 2008.

2. Mochsin Teguh (2010) *Analisis Penerapan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001: 2008 Untuk Meningkatkan Kompetensi Guru Program Teknik Kendaraan ringan di SMK N 1 Trucuk.*

Hasil penelitian: Penerapan Klausul ISO 9001: 2008 dan Bukti Implementasinya menunjukkan bahwa antara klausul ISO 9001: 2008 dengan bukti implementasi sudah berjalan dengan baik yang ditunjukkan dengan setiap poin pada klausul tersebut memiliki bukti implementasi nyata yang sudah diterapkan di sekolah. **Persamaan:** Persamaannya tentu saja terletak pada aspek pokok penelitian yakni ISO 9001: 2008. **Perbedaann:** Hasil penelitian saudara Muchsin Teguh memperlihatkan klausul ISO 9001: 2008 dan implementasi berjalan baik guna meningkatkan kompetensi guru yang ada. Hal ini menunjukkan bahwa hanya satu aspek yang diteliti yaitu guru saja. Sedangkan penelitian penulis menjadikan tenaga pendidik dan kependidikan yang ada di MAN 2 Palembang sebagai objek penelitian.

3. Aprianto Liun Ladju (2010) *Efektifitas Implementasi SMM ISO 9001: 2008 Pada Sekolah Menengah Kejuruan (SMK) Negeri 13 Bandung*

Hasil penelitian: Sesuai dengan persyaratan SMM ISO 9001: 2008 bahwa organisasi yang mengadopsi sistem ini harus menerapkan 8 prinsip manajemen mutu. Dari hasil temuan di lapangan bahwa implementasi SMM ISO 9001: 2008 di SMK Negeri 13 Bandung telah berjalan efektif berdasarkan 8 prinsip manajemen mutu yang dijalankan saling kait mengkait dan sesuai dengan klausul-klausul ISO itu sendiri.

Persamaan: Sama-sama menjadikan ISO 9001: 2008 sebagai objek pokok dalam penelitian. **Perbedaann:** Saudara Aprian Liun Ladju meneliti efektifitas sistem manajemen mutu ISO 9001: 2008 dengan beracauan pada semua aspek administrasi yang ada di sekolah, hal ini tentu saja berbeda dengan penelitian penulis yang membatasi penelitian pada aspek pemahaman pendidik dan kependidikan saja.

4. Eko Supriyadi, Sumarjo, (2012). *Pengaruh Penerapan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001: 2008 Terhadap Kinerja Guru di SMK 1 Sedayu Bantul.*

Hasil penelitian: Secara deskriptif dapat digambarkan bahwa Produktivitas sekolah di SMKN Negeri se-Jawa Barat yang sudah mengimplementasikan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001: 2008 pada umumnya menunjukkan tingkat yang baik, walaupun masih terdapat beberapa SMKN yang tingkat produktivitas sekolahnya dinilai relatif rendah, terutama pada aspek produktivitas administratif. **Persamaan:** Sama menjadikan ISO 9001: 2008 sebagai objek pokok dalam penelitian.

Perbedaann: Dalam penelitian yang dilakukan saudara Eko Supriyadi ada dua variabel pokok penelitian yakni penerapan ISO 9001: 2008 dan Kinerja guru, sedangkan penelitian penulis hanya memiliki satu variabel penelitian.

5. Sirojul Munir, (2014) *Implementasi Sistem Manajemen Mutu ISO 9001: 2008 di SMK N 1 Buduran Sidoarjo*.

Hasil penelitian: menunjukkan bahwa implementasi sistem manajemen mutu ISO 9001: 2008 di SMK Negeri 1 Buduran Sidoarjo sudah baik. Kendala yang dihadapi berkaitan dengan kurangnya tenaga administrasi, rasa kepedulian sebagian warga sekolah, beban kerja. Strategi yang dilakukan sekolah antara lain dengan workshop, sosialisasi, komunikasi internal. Kata kunci: ISO 9001: 2008, sistem manajemen mutu.

Persamaan: sama menjadikan ISO 9001: 2008 sebagai objek pokok dalam penelitian. **Perbedaann:** dalam penelitian saudara Sirojul Munir, semua aspek administrasi yang ada disekolah diteliti seperti pembelajaran, pendidik, kependidikan, sarana dan prasaranan. Berbeda dengan penelitian penulis yang hanya mengambil aspek tenaga pendidik dan kependidikan.

Kelima tesis di atas secara substantif meneliti tentang manajemen mutu ISO 9001: 2008 pada lembaga pendidikan. Oleh karena itu dapat dicermati bahwa judul peneliti yang penulis lakukan yaitu, “Analisis Pelaksanaan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001: 2008 di MAN 2 Palembang”, akan melengkapi judul penelitian-penelitian yang telah dilakukan peneliti sebelumnya.

F. Kerangka Teori

1. Sistem Manajemen Mutu

Suatu organisasi dalam menjalankan semua aktivitasnya pasti tidak dapat berjalan sendiri tanpa adanya sebuah sistem yang menjalankannya, karena pada suatu sistem terdiri dari beberapa unsur yang saling mendukung satu sama lain guna mencapai suatu tujuan tertentu. Untuk itu perlu adanya suatu pemahaman yang lebih mengenai suatu sistem. Segi etimologi, kata sistem sebenarnya berasal dari Bahasa Yunani yaitu *systema*, yang dalam bahasa Inggris dikenal dengan *system*, yang mempunyai satu pengertian yaitu sehimpunan bagian atau komponen yang saling berhubungan secara teratur dan merupakan satu keseluruhan yang tidak terpisahkan. Dalam kamus Besar Bahasa Indonesia menerangkan bahwa istilah sistem mempunyai beberapa pengertian yaitu:⁹

- a. Sekelompok bagian-bagian yang bekerja bersama-sama untuk melakukan sesuatu maksud
- b. Sekelompok dari pendapat, peristiwa, kepercayaan dan sebagainya yang disusun dan diatur baik-baik
- c. Cara atau metode yang teratur untuk melakukan sesuatu

Banyak para ahli yang telah mendefinisikan suatu sistem, mereka memiliki cara pandang sendiri dalam mengartikannya. Berikut ini pengertian sistem dari beberapa ahli:

⁹ Departemen Pendidikan Nasional, 2007. *Kamus Besar Bahasa Indonesia*. Jakarta: Balai Pustaka, 2007), hlm.1076.

Malayu S.P Hasibuan, ”sistem adalah suatu rangkaian tata kerja dan prosedur kerja yang kemudian membentuk suatu kebulatan yang teratur dalam rangka melaksanakan suatu bidang pekerjaan”.¹⁰ Pendapat dari pakar tersebut senada dengan Prof. Dr. Didi Admadilaga yang dikutip oleh Malayu S.P Hasibuan mengatakan bahwa, ”sistem adalah suatu proses yang terdiri dari berbagai unsur atau komponen yang satu sama lain berkaitan secara struktural dan fungsional, saling menunjang dan mengisi, sesuai dengan peranan dan kedudukan masing-masing namun keseluruhannya secara mutlak didukung oleh setiap komponen, betapa pun kecil nilainya”.

G.R Terry Malayu dalam S.P Hasibuan juga menyatakan bahwa, ”sistem dapat dianggap sebagai suatu keseluruhan yang terorganisir yang terdiri dari bagian-bagian yang berhubungan dengan cara tertentu dan yang ditujukan kearah tujuan tertentu”.¹¹

Sistem dalam penelitian ini merupakan sebuah sistem yang terdiri dari beberapa komponen atau unsur-unsur saling terkait satu sama lain dan keadaan saling tergantung satu sama lainnya, dilaksanakan secara terorganisir dan struktural dalam mengelola dan meningkatkan mutu dari suatu lembaga tersebut dengan mengacu pada sebuah standar internasional seperti ISO 9001: 2008.

2. Tinjauan Tentang ISO 9001: 2008

¹⁰ Malayu S.P Hasibuan, *Manajemen Sumber Daya Manusia, Edisi Revisi*. (Jakarta: Bumi Aksara, 2005). hlm.16.

¹¹ Hasibuan, *Manajemen Dasar, Pengertian, dan Masalah edisi revisi, cetakan 1*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2001), hlm.137.

Organisasi Internasional untuk Standardisasi yang berkantor pusat di Jenewa, merupakan Lembaga Swadaya Masyarakat (LSM atau NGO = *Non- Governmental Organization*) penetap standar internasional yang terdiri dari wakil-wakil dari badan standar nasional. Setiap negara yang bekerja sama telah menghasilkan lebih dari 17.000 standar internasional untuk bisnis, pemerintahan dan masyarakat umum.

Menurut Rudi Suardi bahwa pada awalnya, singkatan nama lembaga tersebut adalah IOS dalam bahasa Inggris (*International Organization for Standardization*) atau OIN dalam bahasa Perancis (*Organisation internationale de normalisation*) sebelum akhirnya ditetapkan menggunakan nama ISO, diambil dari bahasa Yunani, isos yang berarti sama. ISO didirikan pada 23 Februari 1947 di Jenewa, Switzerland.¹²

ISO adalah badan standarisasi dunia yang dibentuk untuk meningkatkan perdagangan internasional yang berkaitan dengan perubahan barang dan jasa. ISO pada awalnya dibentuk untuk membuat dan memperkenalkan standardisasi internasional untuk apa saja. Standar yang sudah kita kenal antara lain standar jenis film fotografi, ukuran kartu telepon, kartu ATM Bank, ukuran dan ketebalan kertas dan lainnya. Dalam menetapkan suatu standar tersebut mereka mengundang wakil anggotanya dari 170 negara untuk duduk dalam Komite Teknis (TC = *Technical Committee*). Meskipun ISO adalah organisasi non pemerintah, kemampuannya untuk menetapkan standar yang sering menjadi hukum

¹² Rudi Suardi, *Sistem Manajemen Mutu ISO 9000: 2000*, (Jakarta: PPM, 2003), hlm. 22.

melalui persetujuan atau standar nasional membuatnya lebih berpengaruh daripada kebanyakan organisasi non-pemerintah lainnya, dan dalam prakteknya ISO menjadi konsorsium dengan hubungan yang kuat dengan pihak-pihak pemerintah. Peserta ISO termasuk satu badan standar nasional dari setiap negara dan lembaga pendidikan-lembaga pendidikan besar.

Vincent Gaspersz mengemukakan bahwa, "*International Standard Organisation* atau lebih dikenal dengan ISO adalah organisasi internasional yang bertanggungjawab dalam mengkoordinasikan penyusunan standar baru ataupun revisi ISO standard yang telah ada".¹³

Sedangkan menurut Rudi Suardi menyatakan bahwa: Banyak yang beranggapan bahwa ISO adalah singkatan dari kata *The International Organization For Standardization*. ISO bukanlah sebuah singkatan seperti yang selalu disebutkan oleh banyak orang. ISO adalah sebuah kata yang berasal dari bahasa Yunani yang berarti "sama", seperti istilah "*Isoterm*" yang berarti "suhu yang sama", "*Isometric*" yang berarti "dimensi yang sama", dan "*Isobar*" yang berarti "tekanan yang sama".¹⁴

Penjelasan tersebut diatas menunjukkan bahwa *International Organization for Standardization* (ISO) merupakan sebuah federasi internasional dari badan standarisasi nasional yang ada diseluruh dunia, didirikan dengan tujuan untuk mengembangkan standarisasi di seluruh dunia dan merupakan suatu organisasi internasional berwenang menerbitkan

¹³ Vincent Gaspersz, "*Total Quality Management (TQM) untuk praktisi Industri dan Bisnis*", (Jakarta: Gramedia, 2009), hlm.1.

¹⁴ Rudi Suardi, *Sistem Manajemen Mutu ISO 9000:2000*, (Jakarta: PPM, 2003), hlm. 21.

standar, dimana bukan standar kualitas produk, tetapi standar sistem kualitas dan kestabilannya yang diakui oleh semua negara.

3. Indikator Pelaksanaan ISO 9001: 2008 di Lembag Pendidikan

Sistem manajemen mutu ISO 9001: 2008 benar-benar memfokuskan pada sistem yang dibangun berdasarkan persyaratan, tidak ada tujuan yang lain, kecuali untuk peningkatan kepuasan pelanggan di sekolah (warga sekolah). Siapa pelanggan sekolah? Siswa, Wali Murid, Guru, Staff, Karyawan, Kepala Sekolah, lembaga pemasok kebutuhan sekolah, lembaga mitra sekolah. Jadi SMM ISO 9001: 2008 memerhatikan bahwa pelanggan memainkan peran yang sangat penting dalam menetapkan persyaratan-persyaratan sebagai masukan. Pemantauan kepuasan pelanggan di sekolah dengan adanya evaluasi informasi terkait dengan bagaimana persepsi pelanggan terhadap sekolah, sudahkan memenuhi persyaratan kepuasan pelanggan.¹⁵

Bagaimana metodologi sistem manajemen mutu, yaitu: **“Plan, Do, Check. Action” (PDCA)**, dapat diterapkan di sekolah.¹⁶

Plan: Pada tahap perencanaan ini sekolah menetapkan sasaran atau target-target sekolah dan proses perencanaan yang diperlukan untuk memberikan hasil-hasil yang sesuai dengan persyaratan-persyaratan kepuasan pada pelanggan di sekolah serta kebijakan-kebijakan keputusan yang diambil oleh sekolah.

¹⁵ Purwadi, *ISO 9001:2008 Document Development Compliance Manual* (Media Guru: Jakarta), hlm, 3

¹⁶*Ibid*, hlm. 4

Do: melakukan serta menerapkan proses-proses perencanaan yang sudah di sepakati bersama.

Check : pemeriksaan atau pemantauan dan mengukur terhadap proses-proses sistem manajemen yang diterapkan di sekolah serta mengukur hasilnya (produk jasa layanan mutu pendidikan) dan kemudian dibandingkan dengan kebijakan-kebijakan, sasaran-sasaran mutu pada tiap unit kerja dengan persyaratan-persyaratan hasil sekolah/produk sekolah dan kemudian melaporkan hasilnya.

Act: mengambil tindakan untuk meningkatkan secara berkelanjutan pada kinerja proses.

G. Sistematika Pembahasan

BAB I Pendahuluan yang terdiri dari: Latar belakang masalah; rumusan masalah; tujuan penelitian; kegunaan penelitian; tinjauan pustaka; kerangka teori; metode penelitian yang meliputi: jenis penelitian, pendekatan penelitian, sampel sumber data (informan penelitian), teknik sampling, teknik pengumpulan data, teknik analisis data, dan sistematika pembahasan.

BAB II Landasan teori yang terdiri dari: definisi sistem manajemen mutu, persyaratan sistem manajemen mutu, definisi manajemen, pengertian manajemen mutu, karakteristik sistem manajemen mutu, Maksud dan tujuan ISO 9001: 2008, Standar sistem manajemen mutu ISO 9001: 2008, pelaksanaan administrasi pendidikan berdasarkan ISO 9001: 2008.

BAB III Metodologi Penelitian. Pada bab ini menguraikan tentang jenis penelitian, jenis dan sumber data, subjek dan informan penelitian, teknik pengumpulan data dan tehnik analisa data.

BAB IV Pembahasan untuk menjawab pertanyaan penelitian meliputi: pelaksanaan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001: 2008 di MAN 2 Palembang, dan fakto-faktor pendukung dan penghambat yang dihadapi dalam pelaksanaan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001: 2008 di MAN 2 Palembang.

BAB V Penutup meliputi: kesimpulan, saran dan daftar pustaka