

**EVALUASI TINGKAT KEPUASAN PELANGGAN DALAM PENERAPAN SISTEM
MANAJEMEN MUTU BERSTANDAR ISO 9001:2008
DI SMK MUHAMMADIYAH 3 YOGYAKARTA**

TUGAS AKHIR SKRIPSI

Diajukan kepada Fakultas Teknik Universitas Negeri Yogyakarta untuk Memenuhi Sebagian
Persyaratan Guna Memperoleh Gelar Sarjana Pendidikan



Oleh :
Restu Gustama
NIM 11501241006

**PROGRAM STUDI PENDIDIKAN TEKNIK ELEKTRO
FAKULTAS TEKNIK
UNIVERSITAS NEGERI YOGYAKARTA
2017**

**EVALUASI TINGKAT KEPUASAN PELANGGAN DALAM PENERAPAN SISTEM
MANAJEMEN MUTU BERSTANDAR ISO 9001:2008
DI SMK MUHAMMADIYAH 3 YOGYAKARTA**

TUGAS AKHIR SKRIPSI

Diajukan kepada Fakultas Teknik Universitas Negeri Yogyakarta untuk Memenuhi Sebagian
Persyaratan Guna Memperoleh Gelar Sarjana Pendidikan



Oleh :
Restu Gustama
NIM 11501241006

**PROGRAM STUDI PENDIDIKAN TEKNIK ELEKTRO
FAKULTAS TEKNIK
UNIVERSITAS NEGERI YOGYAKARTA
2017**

**EVALUASI TINGKAT KEPUASAN PELANGGAN DALAM PENERAPAN
SISTEM MANAJEMEN MUTU BERSTANDAR ISO 9001:2008
DI SMK MUHAMMADIYAH 3 YOGYAKARTA**

Oleh:
Restu Gustama
NIM. 11501241006

ABSTRAK

Tujuan penelitian ini adalah untuk: (1) mengetahui penerapan sistem manajemen mutu berstandar ISO 9001:2008 dengan model *countenance stake*, (2) mengetahui tingkat kepuasan pelanggan di SMK Muhammadiyah 3 Yogyakarta, (3) faktor-faktor pendukung tingkat kepuasan pelanggan dalam penerapan sistem manajemen mutu berstandar ISO 9001:2008 di SMK Muhammadiyah 3 Yogyakarta, (4) faktor-faktor penghambat tingkat kepuasan pelanggan dalam penerapan sistem manajemen mutu berstandar ISO 9001:2008 di SMK Muhammadiyah 3 Yogyakarta.

Penelitian ini merupakan penelitian evaluasi dengan menggunakan model *countenance stake* yang terdiri dari tiga aspek yaitu *antecedents, transactions, outcomes*. Subjek penelitian ini diambil sampel dari siswa 42 orang responden dan guru diambil sampel 30 orang responden. Pengumpulan data menggunakan angket, wawancara, dan dokumentasi. Validitas dilakukan dengan analisis butir. Uji reliabilitas menggunakan formula *Spearman Brown*. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis deskriptif kuantitatif melalui analisis rata-rata yang dinilai berdasarkan rentang skor disertai analisis deskriptif kualitatif melalui wawancara terhadap responden.

Hasil penelitian diketahui bahwa: (1) penerapan sistem manajemen mutu berstandar ISO 9001:2008 dikategorikan tinggi dengan nilai 3,03 dari nilai tertinggi 4,00, (2) tingkat kepuasan pelanggan dalam penerapan sistem manajemen mutu berstandar ISO 9001:2008 dikategorikan tinggi dengan nilai 3,14 dari nilai tertinggi 4,00, (3) faktor-faktor pendukung tingkat kepuasan pelanggan dalam penerapan sistem manajemen mutu berstandar ISO 9001:2008 di SMK Muhammadiyah 3 Yogyakarta adalah pengelolaan sumber daya disertai komitmen manajemen, (4) faktor-faktor penghambat tingkat kepuasan pelanggan dalam penerapan sistem manajemen mutu berstandar mutu ISO 9001:2008 di SMK Muhammadiyah 3 Yogyakarta adalah tentang kurangnya tingkat pemahaman tentang ISO dan minat belajar tergantung gaya mengajar guru.

Kata kunci: evaluasi, sistem manajemen mutu, kepuasan pelanggan

LEMBAR PERSETUJUAN

Tugas Akhir Skripsi dengan Judul

EVALUASI TINGKAT KEPUASAN PELANGGAN DALAM PENERAPAN SISTEM MANAJEMEN MUTU BERSTANDAR ISO 9001:2008 DI SMK MUHAMMADIYAH 3 YOGYAKARTA

Disusun oleh :

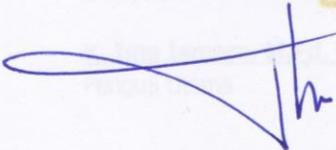
Restu Gustama
NIM. 11501241006

telah memenuhi syarat dan disetujui oleh pembimbing untuk dilaksanakan Ujian

Akhir Tugas Akhir Skripsi bagi yang bersangkutan.

Yogyakarta, 22 Mei 2017

Mengetahui
Ketua Program Studi
Pendidikan Teknik Elektro,



Totok Heru Tri Maryadi, M.Pd
NIP. 19680406 199303 1 001

Disetujui,
Dosen Pembimbing



Dr. Giri Wiyono, MT
NIP. 19620806 198812 1 001

HALAMAN PENGESAHAN

Tugas Akhir Skripsi

EVALUASI TINGKAT KEPUASAN PELANGGAN DALAM PENERAPAN SISTEM MANAJEMEN MUTU BERSTANDAR ISO 9001:2008 DI SMK MUHAMMADIYAH 3 YOGYAKARTA

Disusun oleh :

Restu Gustama
NIM. 11501241006

Telah dipertahankan di depan Tim Penguji Tugas Akhir Skripsi Program Studi
Pendidikan Teknik Elektro Fakultas Teknik Universitas Negeri Yogyakarta pada

tanggal 2 Juni 2017

TIM PENGUJI

Nama Jabatan

Tanda Tangan

Tanggal

Dr. Giri Wiyono, MT

Ketua Penguji/Pembimbing

11-07-2017

Ariadie Chandra Nugraha, ST., MT

Sekretaris

11/7

K. Ima Ismara, M.Pd, M.Kes

Penguji Utama

11-07-2017



SURAT PERNYATAAN

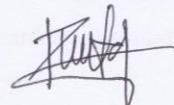
Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Restu Gustama
NIM : 11501241006
Program Studi : Pendidikan Teknik Elektro
Judul TAS : Evaluasi Tingkat Kepuasan Pelanggan Dalam Penerapan
Sistem Manajemen Mutu Berstandar ISO 9001:2008 di
SMK Muhammadiyah 3 Yogyakarta

Menyatakan bahwa skripsi ini benar-benar karya saya sendiri. Sepanjang pengetahuan saya tidak terdapat karya atau pendapat yang ditulis atau diterbitkan orang lain kecuali sebagai acuan kutipan dengan mengikuti tata penulisan karya ilmiah yang telah lazim.

Yogyakarta, Juli 2017

Yang menyatakan,



Restu Gustama
NIM. 11501241006

HALAMAN MOTTO

“Sesungguhnya kesulitan itu selalu disertai dengan kemudahan. Maka apabila kamu telah selesai dari suatu urusan, kerjakanlah dengan sungguh-sungguh urusan yang lain. Dan hanya kepada Tuhanlah hendaknya kamu berharap”

(QS Al-Insyiroh : 6-8)

“Sesungguhnya Allah tidak akan mengubah nasib suatu kaum kecuali kaum itu sendiri yang mengubah apa-apa yang pada diri mereka”

(QS Ar Raad : 11)

“Sebaik-baiknya manusia adalah yang bermanfaat bagi orang lain”

HALAMAN PERSEMPAHAN

Puji syukur kehadirat Allah SWT. Tugas Akhir Skripsi ini saya persembahkan untuk:

"Emak dan Babe tercinta, terima kasih atas doa yang selalu engkau panjatkan, dukungan moril maupun materil dan kasih sayang yang telah diberikan"

"Adik dan seluruh anggota keluarga yang selalu memberi dukungan semangat dalam menjalani studi"

"Pras, May, Sigit, Sun, Pipit, Arif Pak Lurah Budiarto, Sicak terima kasih atas dukungan dan bantuannya dalam menyelesaikan karya ini"

"Teman-teman TKF 201 Pendidikan Teknik Elektro A 2011"

"Dosen-Dosen Pendidikan Teknik Elektro, terima kasih atas dukungan dan bimbingannya selama ini"

"Almamater Universitas Negeri Yogyakarta"

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadirat Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya sehingga penyusun dapat menyelesaikan Tugas Akhir Skripsi yang berjudul "Evaluasi Tingkat Kepuasan Pelanggan Dalam Penerapan Sistem Manajemen Mutu Berstandar ISO 9001:2008 di SMK Muhammadiyah 3 Yogyakarta" dengan semaksimal mungkin.

Terselesaikanya Tugas Akhir Skripsi ini tidak lepas dari bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak, baik secara langsung maupun secara tidak langsung. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penyusun ingin menyampaikan rasa terima kasih kepada yang terhormat:

1. Dr. Giri Wiyono, MT. selaku pembimbing yang telah banyak memberi semangat, dorongan, dan bimbingan selama penyusunan Tugas Akhir Skripsi ini.
2. Dr. Edy Supriyadi, M.Pd dan Yuwono Indro Hatmojo, M.Eng. selaku validator Instrumen penelitian Tugas Akhir Skripsi yang memberikan saran serta masukan terhadap penelitian Tugas Akhir Skripsi ini.
3. Ariadie Chandra Nugraha, ST., MT. dan K. Ima Ismara, M.Pd, M.Kes selaku Sekretaris dan Penguji yang memberikan koreksi perbaikan secara komprehensif terhadap Tugas Akhir Skripsi ini.
4. Totok Heru Tri Maryadi, M.Pd selaku Ketua Jurusan Pendidikan Teknik Elektro dan Ketua Program Studi Pendidikan Teknik Elektro, beserta dosen dan staf yang telah memberikan bantuan dan fasilitas selama proses penyusunan pra proposal sampai dengan selesainya Tugas Akhir Skripsi ini.
5. Dr. Widarto, M. Pd. selaku Dekan Fakultas Teknik Universitas Negeri Yogyakarta yang telah memberi ijin dan bantuan dalam pelaksanaan penelitian Tugas Akhir Skripsi ini.
6. Drs. H Sukisno Suryo, M.Pd. selaku Kepala Sekolah SMK Muhammadiyah 3 Yogyakarta yang telah memberi izin dan bantuan dalam pelaksanaan penelitian Tugas Akhir Skripsi ini.

7. Guru dan staf SMK Muhammadiyah 3 Yogyakarta yang telah memberi bantuan memperlancar pengambilan data selama proses penelitian Tugas Akhir Skripsi.
8. Siswa Kelas XI dan XII Program Keahlian Teknik Instalasi Tenaga Listrik SMK Muhammadiyah 3 Yogyakarta yang telah bersedia bekerjasama dalam pelaksanaan penelitian ini.
9. Semua pihak, secara langsung maupun tidak langsung, yang tidak dapat disebutkan disini atas bantuan dan perhatiannya selama penyusunan Tugas Akhir Skripsi ini.

Akhirnya, semoga segala bantuan yang telah diberikan semua pihak di atas menjadi amalan yang bermanfaat dan mendapatkan balasan dari Allah SWT dan Tugas Akhir Skripsi ini menjadi informasi yang bermanfaat bagi pembaca atau pihak lain yang membutuhkannya.

Yogyakarta, Juli 2017

Penulis,

Restu Gustama

NIM. 11501241006

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN SAMPUL	i
ABSTRAK	ii
LEMBAR PERSETUJUAN	iii
LEMBAR PENGESAHAN	iv
SURAT PERNYATAAN	v
HALAMAN MOTTO	vi
HALAMAN PERSEMBAHAN	vii
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah	1
B. Identifikasi Masalah	4
C. Batasan Masalah	5
D. Rumusan Masalah	5
E. Tujuan Penelitian	6
F. Manfaat Penelitian.....	7

BAB II KAJIAN PUSTAKA

A. Deskripsi Teori	9
1. Pendidikan Menengah Kejuruan.....	9
2. Sistem Manajemen Mutu.....	11
3. Sistem Manajemen Mutu Berstandar ISO 9001:2008	17
4. Tingkat Kepuasan Pelanggan	24
B. Kajian Program yang Dievaluasi.....	32
C. Kajian Model Evaluasi	38
1. Pengertian Evaluasi.....	38
2. Model Evaluasi.....	39
3. Model Evaluasi <i>Countenance Stake</i>	42
D. Kajian Penelitian yang Relevan	44
E. Kerangka Berfikir	46
F. Pertanyaan Penelitian	48

BAB III METODE PENELITIAN

A. Metode Evaluasi	49
B. Prosedur Evaluasi.....	49
C. Tempat dan Waktu Penelitian	50
D. Subjek Penelitian	50
E. Metode Pengumpulan Data	51
1. Teknik Pengumpulan Data	51
2. Instrumen dan kisi-kisi	53
F. Validitas dan Reliabilitas Instrumen.....	54
1. Validitas.....	54
2. Reliabilitas.....	59
G. Teknik Analisis Data	60

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Deskripsi Data Penelitian.....	62
B. Analisis Data.....	64
1. Penerapan Sistem Manajemen Mutu Berstandar ISO 9001:2008 Dengan model <i>Countenance Stake</i>	64
2. Tingkat Kepuasa Pelanggan Dalam Penerapan Sistem Manajemen Mutu Berstandar ISO 9001:2008.....	70
C. Pembahasan.....	76
1. Penerapan Sistem Manajemen Mutu Berstandar ISO 9001:2008 Dengan model <i>Countenance Stake</i>	76
2. Tingkat Kepuasan Pelanggan Dalam Penerapan Sistem Manajemen Mutu Berstandar ISO 9001:2008.....	86
3. Faktor-faktor Pendukung Tingkat Kepuasan Pelanggan Dalam Penerapan Sistem Manajemen Mutu Berstandar ISO 9001:2008	92
4. Faktor-faktor Penghambat Tingkat Kepuasan Pelanggan Dalam Penerapan Sistem Manajemen Mutu Berstandar ISO 9001:2008	93

BAB V KESIMPULAN

A. Kesimpulan	96
B. Keterbatasan Penelitian	98
C. Saran	99

DAFTAR PUSTAKA.....	100
----------------------------	-----

LAMPIRAN	103
-----------------------	-----

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1. Prinsip SMM ISO 9001:2008 dengan Model <i>Countenance Stake</i>	43
Tabel 2. Skala Likert	52
Tabel 3. Kisi-kisi Instrumen	54
Tabel 4. Uji Validitas Instrumen Kuesioner Siswa	56
Tabel 5. Uji Validitas Intrumen Kuesioner Guru	58
Tabel 6. Kriteria Penilaian	61
Tabel 7. Hasil Analisis Data Berdasarkan Kuesioner Siswa dan Guru	63
Tabel 8. Analisis Deskriptif Berdasarkan Kuesioner Guru	64
Tabel 9. Kategori Data Skor Berdasarkan Kuesioner Guru	65
Tabel 10. Kategori Data Aspek <i>Antecedents</i> Kuesioner Guru	66
Tabel 11. Kategori Data Aspek <i>Transactions</i> Kuesioner Guru	67
Tabel 12. Kategori Data Aspek <i>Outcomes</i> Kuesioner Guru	69
Tabel 13. Analisis Deskriptif Berdasarkan Kuesioner Siswa	71
Tabel 14. Kategori Data Skor Berdasarkan Kuesioner Siswa	71
Tabel 15. Kategori Data Aspek <i>Antecedents</i> Kuesioner Siswa	72
Tabel 16. Kategori Data Aspek <i>Transactions</i> Kuesioner Siswa	73
Tabel 17. Kategori Data Aspek <i>Outcomes</i> Kuesioner Siswa	75
Tabel 18. Perlengkapan Administrasi	79
Tabel 19. Ruang Menurut Jenis, Luas, dan Kondisi	81
Tabel 20. Perlengkapan Kegiatan Belajar Mengajar (Ruang Teori & Praktik) ..	81

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 1. Tingkatan Konsep Mutu	13
Gambar 2. Siklus Penjaminan Mutu Pendidikan	16
Gambar 3. Struktur Kepuasan Pelanggan	31
Gambar 4. Model <i>Countenance Stake</i>	42
Gambar 5. Diagram Kerangka Berfikir	47
Gambar 6. Grafik Persentase Ketercapaian Berdasarkan kuesioner	63
Gambar 7. Grafik Distribusi Frekuensi Aspek <i>Antecedent</i> Penerapan Sistem Manajemen Mutu Berstandar ISO 9001:2008	66
Gambar 8. Grafik Distribusi Frekuensi Aspek <i>Transactions</i> Penerapan Sistem Manajemen Mutu Berstandar ISO 9001:2008	68
Gambar 9. Grafik Distribusi Frekuensi Aspek <i>Outcomes</i> Penerapan Sistem Manajemen Mutu Berstandar ISO 9001:2008	69
Gambar 10. Grafik Distribusi Frekuensi Aspek <i>Antecedents</i> Tingkat Kepuasan Siswa	72
Gambar 11. Grafik Distribusi Frekuensi Aspek <i>Transactions</i> Tingkat Kepuasan Siswa	74
Gambar 12. Grafik Distribusi Frekuensi Aspek <i>Outcomes</i> Tingkat Kepuasan Siswa	75

DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran 1. Surat Keterangan Pembimbing.....	104
Lampiran 2. Surat Keterangan Izin Penelitian	105
Lampiran 3. Surat Keterangan Telah Melaksanakan Penelitian.....	106
Lampiran 4. Angket Guru	107
Lampiran 5. Angket Siswa	111
Lampiran 6. Uji Validitas Kuesioner Guru.....	115
Lampiran 7. Uji Validitas Kuesioner Siswa	116
Lampiran 8. Uji Reliabilitas Instrumen Guru.....	117
Lampiran 9. Uji Reliabilitas Instrumen Siswa	118
Lampiran 10. Analisis Data Guru	119
Lampiran 11. Analisis Data Siswa	120
Lampiran 12. Pedoman Wawancara.....	121
Lampiran 13. Hasil Wawancara	122
Lampiran 14. Surat Permohonan Validasi I	131
Lampiran 15. Surat Permohonan Validasi II.....	133

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional pada Bab III pasal 4 ayat 6 (2013: 65) menyatakan bahwa pendidikan diselenggarakan dengan memberdayakan semua komponen masyarakat melalui peran serta dalam penyelenggarakan dan pengendalian mutu layanan pendidikan. Peningkatan kualitas layanan merupakan salah satu cara dalam meningkatkan mutu pendidikan agar dapat bersaing dalam era global sekarang, secara langsung peningkatan kinerja suatu lembaga pendidikan akan berpengaruh terhadap peningkatan kepuasan konsumen/pelanggan eksternal ataupun internal. Lembaga pendidikan harus didukung dari peran aktif, tidak hanya kepala sekolah atau guru saja, tetapi semua warga sekolah dan komponen masyarakat.

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional pada Bab IV pasal 5 ayat 1 (2013: 65) menyatakan bahwa setiap warga negara mempunyai hak yang sama untuk memperoleh pendidikan yang bermutu. Mutu dalam pendidikan memang ditekankan pada siswa dan proses yang ada di dalamnya. Tanpa adanya proses yang baik, sekolah yang bermutu juga mustahil untuk dicapai.

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional pada Bab XIV Pasal 50 ayat 3 (2013: 85) 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.

Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 19 Tahun 2005 tentang Standar Nasional Pendidikan pada Bab I pasal 4 (2013: 142) menyatakan bahwa Standar Nasional Pendidikan bertujuan menjamin mutu pendidikan nasional dalam rangka mencerdaskan kehidupan bangsa dan membentuk watak serta peradaban bangsa yang bermartabat.

Syafaruddin (2002: 15) menyatakan bahwa globalisasi menuntut adanya perubahan paradigma dalam dunia pendidikan. Peranan manajemen pendidikan sangat signifikan untuk menciptakan sekolah-sekolah bermutu. Peningkatan kompetensi, pilihan, dan tuntutan pelanggan pendidikan mempengaruhi pendidikan sekarang. Pada saat bersama, faktor-faktor eksternal mempengaruhi pendidikan nasional. Pendidikan perlu mendapat pengaturan dan standarisasi untuk memenangkan kompetisi dan peningkatan mutu terus-menerus, oleh karena itu manajemen sekolah harus mengembangkan kreativitas, inovasi, dan modernisasi bagi fokus pada pelanggan pendidikan.

Sekolah khususnya SMK sebagai lembaga pendidikan kejuruan telah berlomba-lomba mengembangkan dan menerapkan Sistem Manajemen Mutu Berstandar ISO 9001:2008. Sistem Manajemen Mutu Berstandar ISO 9001:2008 diterapkan sebagai kiat manajemen yang berfokus pada perbaikan proses untuk kepuasan pelanggan guna untuk memaksimalkan daya saing sekolah melalui perbaikan terus-menerus, dengan adanya standar mutu menjadikan proses pencapaian mutu dikendalikan dengan baik sehingga dapat

dipastikan bahwa mutu yang ditawarkan kepada pelanggan telah benar-benar dilakukan dan dapat dibuktikan. Sekolah menerapkan sistem tersebut bukan semata-mata agar sekolah mendapatkan jumlah siswa yang banyak tetapi sekolah mempunyai jaminan mutu yang baik dan berkualitas dalam merencanakan, mengendalikan program-program sekolah yang dilaksanakannya, selain itu masyarakat juga lebih percaya karena sekolah berhasil mencetak lulusan yang berkualitas yang memiliki kompetensi dan sesuai dengan kebutuhan dunia kerja saat ini serta dapat bersaing di dunia kerja ataupun dunia industri. Sasaran mutu khususnya mutu dalam pendidikan menjadi bagian terpenting yang tidak boleh ditawar-tawar lagi.

Salah satu sekolah yang telah menerapkan Sistem Manajemen Mutu berstandar ISO adalah SMK Muhammadiyah 3 Yogyakarta. SMK Muhammadiyah 3 Yogyakarta menerima sertifikat ISO sejak tahun 2007 dari mulai ISO 9001:2000 hingga saat ini yang telah bersertifikat ISO 9001:2008. Proses pelaksanaan sistem manajemen mutu berstandar ISO 9001:2008 di SMK Muhammadiyah 3 Yogyakarta dilakukan dalam bentuk dokumen mutu yang setiap kegiatannya berorientasi pada kepuasan pelanggan/siswa di sekolah. Kepuasan pelanggan merupakan tolak ukur keberhasilan sekolah dalam peningkatan mutu.

Berdasarkan hasil observasi yang telah dilakukan peneliti pada tanggal 28 Mei 2015, ditemukan fakta bahwa adanya keluhan dari pelanggan utama yang menandakan masih adanya kekurangan dalam implementasi sistem manajemen mutu ISO 9001:2008 pada pelaksanaan pembelajaran di SMK, selain itu adanya beberapa warga sekolah yang belum memahami

tentang Sistem Manajemen Mutu Berstandar ISO 9001:2008 karena sosialisasi belum dilaksanakan secara intensif. Temuan tersebut di indikasi dari masih adanya guru yang mengajar hanya sebatas mengajar tanpa memperhatikan aspek-aspek yang harus dilakukan atau disiapkan guru sebelum mengajar.

Kendala-kendala tersebut akan berdampak pada tingkat kepuasan pelanggan di sekolah dalam peningkatan mutu. Pelanggan utama di sekolah yaitu siswa, padahal siswa harus diperhatikan dengan baik oleh sekolah agar siswa puas dengan layanan sekolah yang sudah diberikan khususnya dalam pembelajaran dan fasilitas pendukung dalam pembelajaran sehingga benar-benar dapat meningkatkan mutu pendidikan di SMK tersebut, oleh karena itu tingkat kepuasan pelanggan dalam penerapan sistem manajemen mutu di SMK Muhammadiyah 3 Yogyakarta perlu dilakukan evaluasi.

B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah di atas maka dapat diidentifikasi masalah sebagai berikut.

1. Belum diketahuinya tingkat kepuasan pelanggan dalam penerapan Sistem Manajemen Mutu Berstandar ISO 9001:2008 di SMK.
2. Belum diketahuinya tingkat kepahaman guru dan karyawan dalam menerapkan Sistem Manajemen Mutu Berstandar ISO 9001:2008.
3. Belum membudayakan penerapan manajemen mutu sesuai dengan Sistem Manajemen Mutu Berstandar ISO 9001:2008 pada kinerja guru dan karyawan.

4. Adanya keluhan pelanggan (siswa) terhadap pelayanan pendidikan di sekolah.

C. Batasan Masalah

Berdasarkan identifikasi masalah di atas, permasalahan dibatasi pada tingkat kepuasan pelanggan dalam penerapan Sistem Manajemen Mutu Berstandar ISO 9001:2008 di SMK Muhammadiyah 3 Yogyakarta karena berdasarkan hasil observasi masih adanya keluhan dari pelanggan yang mempengaruhi tingkat kepuasan pelanggan di sekolah yang meliputi semua proses penyelenggara pendidikan menengah kejuruan serta faktor-faktor yang mendukung dan menghambat tingkat kepuasan pelanggan dalam penerapan sistem manajemen mutu berstandar ISO 9001:2008. Penelitian ini difokuskan untuk mengkaji evaluasi tingkat kepuasan pelanggan dalam Sistem Manajemen Mutu Berstandar ISO 9001:2008 di SMK Muhammadiyah 3 Yogyakarta.

D. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang, identifikasi masalah, dan batasan masalah, maka rumusan masalah penelitian ini adalah sebagai berikut.

1. Bagaimana penerapan Sistem Manajemen Mutu Berstandar ISO 9001:2008 di SMK Muhammadiyah 3 Yogyakarta?
2. Bagaimana tingkat kepuasan pelanggan dalam penerapan Sistem Manajemen Mutu Berstandar ISO 9001:2008 di SMK Muhammadiyah 3 Yogyakarta?

3. Apa faktor-faktor yang mendukung tingkat kepuasan pelanggan dalam penerapan Sistem Manajemen Mutu Berstandar ISO 9001:2008 di SMK Muhammadiyah 3 Yogyakarta?
4. Apa faktor-faktor yang menghambat tingkat kepuasan pelanggan dalam penerapan Sistem Manajemen Mutu Berstandar ISO 9001:2008 di SMK Muhammadiyah 3 Yogyakarta?

E. Tujuan Penelitian

Berdasarkan uraian rumusan masalah yang ada dalam penelitian ini, maka tujuan yang hendak dicapai dalam penelitian ini adalah.

1. Mengetahui bagaimana pelaksanaan sistem manajemen mutu pendidikan berdasarkan Sistem Manajemen Mutu Berstandar ISO 9001:2008 di SMK Muhammadiyah 3 Yogyakarta.
2. Mengetahui bagaimana tingkat kepuasan pelanggan berdasarkan Sistem Manajemen Mutu Berstandar ISO 9001:2008 di SMK Muhammadiyah 3 Yogyakarta.
3. Mengetahui faktor-faktor yang mendukung tingkat kepuasan pelanggan dalam penerapan Sistem Manajemen Mutu Berstandar ISO 9001:2008 di SMK Muhammadiyah 3 Yogyakarta.
4. Mengetahui faktor-faktor yang menghambat tingkat kepuasan pelanggan dalam penerapan Sistem Manajemen Mutu Berstandar ISO 9001:2008 di SMK Muhammadiyah 3 Yogyakarta.

F. Manfaat Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan dapat berguna dan bermanfaat, baik secara teoritis maupun secara praktis sebagai berikut.

1. Manfaat Teoritis.

- a. Hasil penelitian ini diharapkan mampu memberikan kontribusi bagi perkembangan ilmu pengetahuan dan bagi penelitian sejenis sehingga mampu menghasilkan penelitian-penelitian yang lebih mendalam.
- b. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan bahan masukan bagi sekolah-sekolah dalam pelaksanaan penerapan sistem manajemen mutu berstandar ISO 9001:2008 diwaktu yang akan datang.

2. Manfaat Praktis.

- a. Peneliti, diharapkan dapat menambah pengetahuan dan wawasan tentang masalah kependidikan sebelum terjun langsung di lapangan kerja, serta dapat mendorong diadakannya penelitian lanjutan.
- b. SMK Muhammadiyah 3 Yogyakarta, hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi dan masukan sebagai bahan pertimbangan dalam pelaksanaan penerapan sistem manajemen mutu berstandar ISO 9001:2008 dalam upaya meningkatkan kualitas mutu pendidikan, melalui tingkat kepuasan pelanggan pada periode yang akan datang.
- c. Guru-guru SMK Muhammadiyah 3 Yogyakarta, hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan dan bahan masukan untuk

lebih meningkatkan kinerja sesuai standar atau ketentuan sistem manajemen mutu berstandar ISO 9001:2008.

- d. Universitas Negeri Yogyakarta, hasil penelitian ini diharapkan dapat memberi gambaran, masukan serta pengambilan kebijakan tentang tingkat kepuasan pelanggan dalam penerapan sistem manajemen mutu berstandar ISO 9001:2008 di Sekolah Menengah Kejuruan (SMK) lainnya. Penelitian ini juga dapat dijadikan sarana dalam menambah wawasan untuk penelitian selanjutnya yang berkaitan dengan manajemen sekolah khususnya sistem manajemen mutu berstandar ISO 9001:2008.

BAB II

KAJIAN PUSTAKA

A. Deskripsi Teori

1. Pendidikan Menengah Kejuruan

Undang-Undang Republik Indonesia nomer 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional pada BAB VI pasal 15 (2013: 104) menyatakan bahwa pendidikan menengah kejuruan merupakan pendidikan menengah yang mempersiapkan peserta didik terutama untuk bekerja dalam bidang tertentu. Pendidikan menengah kejuruan bertanggung jawab untuk menciptakan sumber daya manusia yang memiliki kemampuan, keterampilan dan keahlian, sehingga lulusannya dapat mengembangkan kinerja apabila terjun dalam dunia kerja. Pendidikan menengah kejuruan akan meningkatkan kemampuan siswa untuk dapat mengembangkan diri sejalan dengan perkembangan ilmu pengetahuan, teknologi dan kesenian, serta menyiapkan siswa untuk memasuki lapangan kerja dan mengembangkan sikap profesional.

Jalur pendidikan di Indonesia terdiri dari pendidikan formal dan informal yang dapat saling melengkapi dan memperkaya. Undang-Undang Republik Indonesia nomer 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional (2013: 62) Pendidikan formal adalah jalur pendidikan yang terstruktur dan berjenjang yang terdiri atas pendidikan dasar, pendidikan menengah dan pendidikan tinggi. Pendidikan formal diantaranya kurikulum serta penilaianya diatur oleh pemerintah sedangkan pendidikan informal adalah jalur pendidikan keluarga dan lingkungan contohnya tempat kursus, bimbingan belajar,

sanggar-sanggar yang kurikulumnya dibuat dan dievaluasi sendiri oleh pengelola.

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional pasal 18 ayat 1, 2, dan 3 (2013: 69) menyebutkan bahwa (a) pendidikan menengah merupakan lanjutan pendidikan dasar, (b) pendidikan menengah terdiri atas pendidikan menengah umum dan pendidikan menengah kejuruan, (c) pendidikan menengah berbentuk Sekolah Menengah Atas (SMA), Madrasah Aliyah (MA), Sekolah Menengah Kejuruan (SMK), dan (d) Madrasah Aliyah Kejuruan (MAK), atau bentuk lain yang sederajat.

Mulyasa (2007: 96), menyatakan bahwa tujuan sekolah menengah kejuruan untuk meningkatkan kecerdasan, pengetahuan, kepribadian, akhlak mulia, serta keterampilan siswa untuk hidup mandiri dan mengikuti pendidikan lebih lanjut sesuai dengan program kejuruan. Peran pendidikan kejuruan sangat strategis dalam menyiapkan calon tenaga kerja yang memiliki keterampilan profesional tertentu untuk memperoleh bidang pekerjaan profesional yang sesuai dengan spesialisasinya dan tidak tertutup juga bagi tamatan SMK untuk melanjutkan pendidikan hingga keperguruan tinggi.

Berdasarkan berbagai pendapat tersebut dapat disimpulkan bahwa pendidikan menengah kejuruan merupakan jenjang pendidikan yang mempersiapkan peserta didik dalam bidang tertentu yang bertujuan menghasilkan peserta didik yang siap bersaing dalam dunia kerja dengan didukung kecerdasan, pengetahuan, kepribadian, akhlak serta keterampilan yang sesuai dengan program kejuruan.

Upaya perbaikan mutu sekolah harus dilakukan dengan berorientasi pada pencapaian mutu. Semua program dan kegiatan pendidikan serta pembelajaran di sekolah pada hakikatnya harus bisa diarahkan pada pencapaian mutu. Perlu dikerahkan semua pikiran, tenaga, dan strategi untuk bisa mewujudkan mutu tersebut di sekolah sehingga proses pembelajaran berjalan dengan baik dengan menerapkan sistem manajemen mutu.

2. Sistem Manajemen Mutu

Sallis (2010: 51-53), menyatakan bahwa pengertian mutu (*quality*) dapat ditinjau dari dua perspektif konsep. Pertama konsep mutu bersifat absolut atau mutlak, kedua konsep mutu bersifat relatif. Konsep mutu absolut, sesuatu yang bermutu merupakan bagian dari standar yang sangat tinggi yang tidak dapat diungguli sehingga mutu merujuk pada sifat yang menggambarkan derajat baiknya suatu barang atau jasa yang diproduksi atau dipasok oleh suatu lembaga tertentu sedangkan konsep mutu yang bersifat relatif, derajat mutu itu tergantung pada penilaian pelanggan. Mutu bukan sebagai atribut produk atau layanan, tetapi sesuatu yang dianggap berasal dari produk atau layanan tersebut. Mutu dapat dikatakan ada apabila sebuah layanan memenuhi spesifikasi yang ada.

Aminatul Zahroh (2014: 92) menyatakan bahwa sistem manajemen mutu ialah suatu pendekatan dalam usaha memaksimalkan daya saing melalui perbaikan terus-menerus atas jasa, manusia, produk, dan lingkungan. Sistem tersebut terdapat serangkaian usaha untuk memaksimalkan semua fungsi organisasi yang dibangun berdasarkan konsep mutu, kerja tim, efektivitas,

prestasi serta kepuasan pelanggan. Bagi suatu lembaga pendidikan atau sekolah, mutu merupakan agenda yang harus diupayakan karena sekolah yang bermutu tentu akan memiliki banyak peminat dibandingkan yang tidak bermutu. Peningkatan mutu pendidikan memiliki karakteristik yang perlu dipahami oleh lembaga pendidikan yang akan menerapkannya, yaitu karakteristik dari sekolah efektif (*effective school*) dan manajemen peningkatan mutu pendidikan yang merupakan wadah atau kerangkanya.

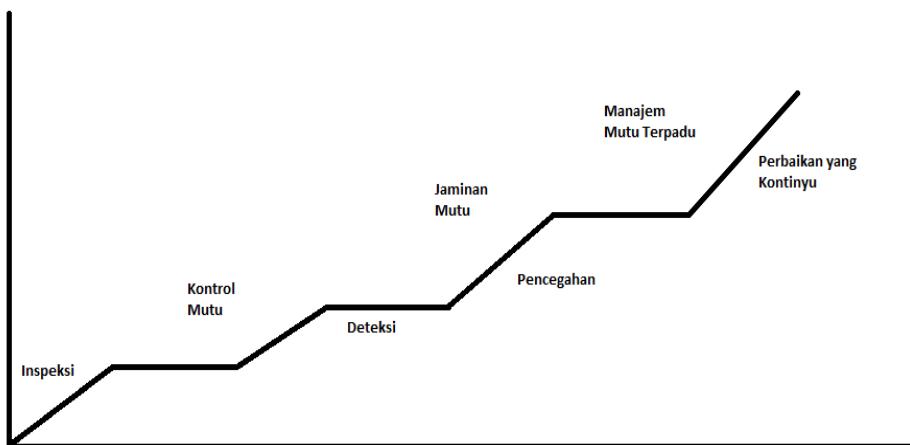
Syafaruddin (2002: 31), manajemen mutu merupakan sistem manajemen yang mengangkat sesuatu sebagai strategi usaha yang berorientasi pada kepuasan pelanggan dan seluruh anggota organisasi sehingga mengarahkan pimpinan organisasi dan personilnya untuk melakukan program perbaikan mutu secara berkelanjutan yang terfokus pada pencapaian kepuasan (*expectation*) para pelanggan.

Berdasarkan pendapat para ahli diatas dapat didefinisikan bahwa sistem manajemen mutu merupakan suatu sistem manajemen yang dikelola oleh pimpinan lembaga sekolah secara terpadu dan terkontrol serta berkesinambungan untuk mencapai tujuan pendidikan serta memenuhi kepuasan pelanggan dengan melibatkan seluruh warga sekolah.

Sistem manajemen mutu terdapat konsep yang mendasari terciptanya usaha peningkatan mutu secara berkesinambungan. Konsep manajemen mutu mengarahkan bagaimana cara memimpin, mengatur, dan mengendalikan suatu organisasi. Sistem manajemen mutu dapat dioperasikan secara konsisten, sistematis dan transparan. Keberhasilan organisasi dalam meningkatkan keuntungan dan pengembangan pasar dapat dihasilkan dengan

menerapkan dan memelihara suatu sistem manajemen mutu yang dirancang untuk memenuhi persyaratan dari semua pihak yang berkepentingan, dan secara terus-menerus meningkatkan kinerjanya.

Menurut pandangan Sallis (2010: 58) bahwa peningkatan mutu memiliki tingkatan-tingkatan, mulai tingkatan yang paling sederhana, yaitu: (1) inspeksi menjaga mutu dengan ketelitian pengawas, (2) kontrol mutu (*Quality Control*) menjaga mutu dengan pendektsian, (3) jaminan mutu (*Quality Assurance*) menjaga mutu dengan pencegahan, dan (4) menjaga mutu dengan cara terus-menerus. Tingkatan konsep mutu, ditunjukkan seperti pada Gambar 1 berikut.



Gambar 1. Tingkatan Konsep Mutu
(Sallis, 2010:60)

Melalui konsep tingkatan mutu diatas, dapat dipahami bahwa tahapan sistem manajemen mutu terdapat tiga jenis sistem utama, yaitu : (1) kontrol mutu, (2) penjaminan mutu, dan (3) manajemen mutu. Kontrol mutu secara historis merupakan konsep mutu paling tua ia melibatkan deteksi dan eliminasi komponen-komponen atau produk gagal yang tidak sesuai dengan standar.

Kontrol mutu biasanya dilakukan oleh pekerja-pekerja yang dikenal sebagai pemeriksa mutu. Inspeksi dan pemeriksaan adalah metode-metode umum dari kontrol mutu, dan sudah digunakan secara luas dalam pendidikan untuk memeriksa apakah standar-standar telah dipenuhi atau belum.

Menurut Sallis (2012: 59-60) menjelaskan bahwa jaminan mutu berbeda dari kontrol mutu, baik sebelum maupun ketika proses tersebut berlangsung. Penekanan ini bertujuan untuk mencegah terjadi kesalahan sejak awal proses produksi. Jaminan mutu didesain sedemikian rupa untuk menjamin bahwa proses produksi menghasilkan produk yang memenuhi spesifikasi yang telah ditetapkan sebelumnya. Jaminan mutu adalah pemenuhan spesifikasi produk secara konsisten atau menghasilkan produk yang selalu baik sejak awal. Jaminan mutu lebih menekankan tanggung jawab tenaga kerja dibandingkan inspeksi kontrol mutu, meskipun sebenarnya inspeksi tersebut juga memiliki peranan dalam jaminan mutu. Perkembangan selanjutnya yaitu manajemen mutu yang merupakan perluasan dan pengembangan dari jaminan mutu. Manajemen mutu adalah tentang usaha menciptakan sebuah kultur mutu, yang mendorong semua anggota stafnya untuk memuaskan para pelanggan. Dalam konsep mutu terpadu pelanggan adalah raja. Konsep ini menjelaskan tentang bagaimana memberikan sesuatu yang diinginkan oleh pelanggan, serta kapan dan bagaimana mereka menginginkannya. Konsep ini disesuaikan dengan perubahan harapan dan gaya pelanggan dengan cara mendesain produk dan jasa yang memenuhi untuk memuaskan harapan mereka.

Berdasarkan pendapat di atas dapat dijelaskan bahwa untuk meningkatkan mutu secara berkesinambungan maka sistem manajemen mutu disekolah harus segera dibudayakan, oleh karena itu sekolah harus mengelola manajemen mutu dan mengontrol secara berkesinambungan agar tujuan pendidikan tercapai dan kepuasan pelanggan terpenuhi.

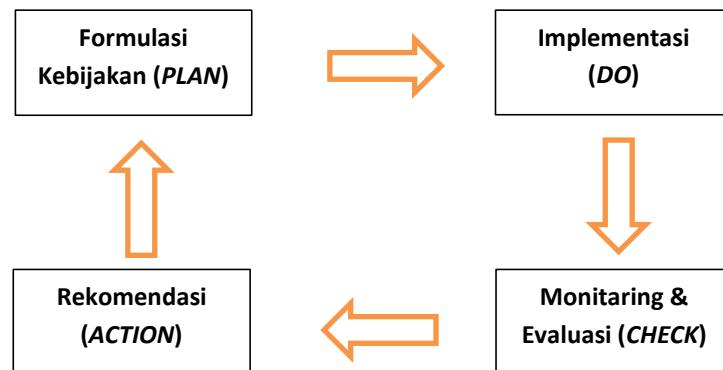
a. Penerapan Sistem Manajemen Mutu di SMK

Sekolah harus melakukan perubahan pada sistem di dalamnya dalam menghasilkan layanan pembelajaran yang bermutu. Tahapan dalam melakukan perubahan agar mutu tercapai sesuai yang diinginkan sekolah, diantaranya melalui tahapan perencanaan, pengawasan dan perbaikan mutu. Proses pencapaian mutu dilakukan secara berkesinambungan dengan melibatkan setiap personal dalam sekolah yang harus dapat saling bekerjasama, berkomitmen, tanggung jawab, konsisten dengan tujuan agar produk layanan yang diinginkan pelanggan dapat terpenuhi.

Manajemen mutu yang baik akan tercipta jika dalam setiap bagian proses penyelenggarannya harus dilakukan pengontrolan, pencatatan dan dokumentasi. Pengontrolan dilakukan sesuai standar/prosedur mutu yang telah ditetapkan, pencatatan dilakukan pada setiap kesalahan atau apa yang menyimpang sehingga ada catatan-catatan untuk peningkatan mutu selanjutnya, dan dokumentasi dilakukan untuk mendokumentasikan semua proses pencapaian mutu. Sugiyono, dkk (2011: 166) menyatakan bahwa mutu merupakan konsep yang dinamis. Mutu hanya dapat diukur dari kepuasan pelanggan, sementara itu kepuasan bersifat relatif karena antara pelanggan

satu dengan yang lain tidak bisa menunjukkan rasa kepuasan yang sama pada mutu pelayanan yang sama.

Nanang (2012: 16) menyatakan bahwa dalam pendidikan proses pengelolaan manajemen mutu menggunakan pendekatan PDCA (*Plan, Do, Check, Act*) secara berkesinambungan. Pendekatan tersebut diterapkan supaya dalam melaksanakan fungsi-fungsi manajemen yang profesional dapat mencapai standar kompetensi yang di harapkan.



Gambar 2. Siklus Penjaminan Mutu Pendidikan (Nanang F, 2013:16)

Berdasarkan gambar siklus diatas, bahwa model pengelolaan penjaminan mutu pendidikan menggunakan pendekatan PDCA yaitu proses sirkuler setiap kegiatan: (1) Formulasi kebijakan merupakan tahap penetapan regulasi dan standar penjaminan mutu pendidikan, menetapkan sasaran dan proses yang diperlukan untuk menyerahkan hasil sesuai dengan persyaratan pelanggan dan kebijakan sekolah. (2) implementasi merupakan tahap pelaksanaan standar penjaminan mutu pendidikan, (3) Monitoring dan Evaluasi merupakan tahap pengendalian standar penjaminan mutu pendidikan, memantau dan mengukur terhadap kebijakan sasaran dan

persyaratan bagi produk dan laporkan hasilnya. (4) rekomendasi merupakan tahap pengembangan standar penjaminan mutu pendidikan, lakukan tidak perbaikan kinerja proses secara berkesinambungan. Sasaran mutu sekolah akan tercapai jika sistem manajemen mutu berstandar ISO 9001:2008 dapat diterapkan dengan baik berorientasi pada tingkat kepuasan pelanggan.

3. Sistem Manajemen Mutu Berstandar ISO 9001:2008

a. Pengertian Standar ISO 9001:2008

Petterson (2010: 3) menyatakan bahwa ISO (*International Organization for Standardization*) adalah federasi seluruh dunia yang didirikan pada tahun 1946 untuk meningkatkan standar dunia bagi produksi, perdagangan dan komunikasi. ISO terdiri atas federasi badan-badan standarisasi dari seluruh negara yang berkedudukan di Jenewa, Swiss. Keanggotaan Indonesia dalam ISO diwakili oleh Dewan Standarisasi Nasional (DSN).

Gilang Priyadi (1996: 1) menyatakan bahwa ISO merupakan standar sistem manajemen mutu agar terdapat jaminan mutu antara pemasok dengan pelanggan yang dikelola melalui sistem manajemen mutu yang sama dan seragam sehingga memberikan jaminan mutu kepada pelanggan.

Standar ISO 9001 biasa juga dikenal dengan sertifikasi ISO 9000 atau ISO 9001:2008 bila mengacu pada versi terakhir dari standar ISO 9000. Badan Standar Nasional (2008: 1) menyatakan bahwa ISO 9001:2008 merupakan standar untuk mengadopsi pendekatan proses saat menyusun, menerapkan,

dan memperbaiki efektivitas sistem manajemen mutu untuk meningkatkan kepuasan pelanggan dengan memenuhi persyaratan pelanggan.

Ipnugraha (2012: 26) menyatakan bahwa sistem manajemen mutu berstandar ISO 9001:2008 merupakan suatu kiat manajemen yang berfokus pada perbaikan proses untuk kepuasan pelanggan, untuk memaksimalkan daya saing sebuah lembaga melalui perbaikan terus-menerus. Dengan adanya standar mutu, proses pencapaian mutu dikendalikan dengan baik sehingga dapat dipastikan bahwa mutu yang ditawarkan kepada pelanggan telah benar-benar dilakukan dan dapat dibuktikan.

Kepuasan ditunjukkan melalui terpenuhinya standar ISO yang disepakati. Dari sinilah awal mula dikenal istilah Standar Manajemen Mutu berstandar ISO. Berdasarkan pengertian para ahli diatas dapat disimpulkan bahwa pengertian ISO 9001:2008 merupakan standarisasi internasional yang dijadikan panduan dan keperluan dalam suatu sistem untuk mencapai kualitas yang baik.

b. Persyaratan Sistem Manajemen Mutu Berstandar ISO 9001:2008

Standar Internasional Sistem Manajemen Mutu Berstandar ISO 9001:2008 menetapkan persyaratan dan rekomendasi untuk desain dari sistem manajemen mutu. Sekolah menjamin pembelajaran yang memenuhi persyaratan, dan bertanggung jawab untuk memberikan jaminan mutu atas produk tertentu yang ditetapkan. Persyaratan yang ditetapkan tersebut merupakan kebutuhan spesifik dari pelanggan.

Menurut BSN (2008: 1-16), terdapat delapan aspek persyaratan yang harus diterapkan sekolah untuk memenuhi sistem manajemen mutu berstandar ISO 9001:2008, diantaranya :

1) Lingkup

Standar ini menetukan persyaratan sistem manajemen mutu, apabila sebuah organisasi secara konsisten mampu menyediakan produk yang memenuhi persyaratan pelanggan dengan tujuan untuk meningkatkan kepuasan pelanggan melalui penerapan sistem yang efektif termasuk proses untuk perbaikan sistem secara berkesinambungan dan jaminan kesesuaian dengan persyaratan pelanggan, regulasi dan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

SMK menerapkan sistem manajemen mutu ISO 9001:2008 agar semua proses yang dilakukannya dapat diukur dan dilakukannya perbaikan secara terus menerus sehingga dapat memenuhi harapan *stakeholders* dalam meningkatkan aspek pembelajaran di sekolah dengan memahami lingkungannya, sekolah dapat menyusun format strategi tentang:

- Keterkaitan lingkungan dengan kurikulum
- Keterkaitan lingkungan dengan proses belajar mengajar
- Keterkaitan lingkungan dengan strategi pengembangan

2) Acuan Normatif

Standar ini SMK dianjurkan untuk mengacu pada dokumen yang memberlakukan edisi terkini dari dokumen teratur. Dokumen yang berlaku adalah edisi yang terakhir dari pedoman mutu, apabila dokumen yang ada dalam pedoman mutu mengalami perubahan.

3) Istilah dan Definisi

Semua istilah yang ada dalam pelaksanaan sistem manajemen mutu didefinisikan dalam pedoman mutu sekolah. Istilah dan definisi yang dipakai adalah edisi yang terakhir dari pedoman mutu dan perlu ada penjelasan dari setiap istilah sehingga tidak kesulitan dalam menerjemahkan istilah tersebut.

4) Sistem Manajemen Mutu

SMK menetapkan, mendokumentasikan, mengimplementasikan dan memelihara sistem manajemen mutu dan terus-menerus memperbaiki keefektifannya sesuai dengan persyaratan yang berlaku, diantaranya : (a) SMK menentukan proses yang diperlukan untuk sistem manajemen mutu dan penerapannya diseluruh organisasi, (b) SMK menetapkan urutan dan interaksi proses-proses tersebut, (c) SMK menetapkan kriteria dan metode yang diperlukan untuk memastikan keefektifannya proses tersebut, (d) SMK memastikan tersedianya sumber daya yang diperlukan untuk memantau proses tersebut, (e) SMK memantau, mengukur dan menganalisis proses-proses tersebut, (f) SMK mengimplementasikan tindakan yang diperlukan untuk mencapai hasil yang direncanakan dan dilakukannya perbaikan berkesinambungan dari proses-proses tersebut.

Sistem manajemen mutu juga terdapat dokumentasi yang didalamnya terdiri dari manual mutu, pengendalian dokumen, dan pengendalian rekaman. Dokumen sistem manajemen mutu harus mencakup, (a) pernyataan terdokumentasi dari kebijakan mutu, (b) pedoman mutu, (c) prosedur dan rekaman terdokumentasi yang disyaratkan dan (d) rekaman yang ditentukan oleh organisasi untuk memastikan perencanaan, operasi dan kendali proses

secara efektif. Dokumen yang disyaratkan oleh sistem manajemen mutu harus dikendalikan. Rekaman adalah jenis khusus dari dokumen dan harus dikendalikan.

5) Tanggung jawab Manajemen

Kepala sekolah harus memberi bukti komitmennya pada penyusunan dan penerapan sistem manajemen mutu di SMK serta melakukan perbaikan berkesinambungan. Tanggung jawab manajemen di SMK meliputi (a) komitmen manajemen, (b) fokus pada pelanggan (siswa dan guru), (c) kebijakan mutu, (d) perencanaan yang terdiri dari sasaran mutu dan perencanaan sistem manajemen mutu, (e) tanggung jawab, wewenang dan komunikasi, (f) tinjauan manajemen.

6) Pengelolaan Sumber Daya

Pengelolaan sumber daya di SMK yang berstandar ISO 9001:2008 terdapat 4 aspek, diantaranya :

a) Penyediaan sumber daya

SMK menetapkan dan menyediakan sumber daya yang diperlukan untuk menerapkan dan memelihara sistem manajemen mutu yang secara terus menerus memperbaiki keefektifannya untuk meningkatkan kepuasan pelanggan dengan mengembangkan potensi siswa atau guru dengan cara mengikutkan para siswanya lomba guna mengembangkan kemandirian siswa atau memberi kesempatan untuk guru dalam mengikuti pelatihan/seminar guna menunjang kompetensi di dalam mengajar.

b) Sumber daya manusia

Sumber daya manusia dalam melaksanakan pekerjaan yang mempengaruhi kesesuaian terhadap persyaratan produk harus memiliki kompetensi atas dasar pendidikan, pelatihan, keterampilan dan pengalaman yang sesuai. Untuk itu SMK, (1) menetapkan kompetensi yang diperlukan bagi personal yang melaksanakan pekerjaan terhadap persyaratan produk, seperti para guru harus memiliki kompetensi sesuai bidangnya (2) SMK menyediakan pelatihan untuk mencapai kompetensi yang diperlukan, (3) menilai keefektifan tindakan yang dilakukan, (4) memastikan bahwa siswa sadar akan relevansi dan pentingnya kegiatan mereka untuk mencapai sasaran mutu, dan (5) memelihara rekaman yang sesuai tentang pendidikan, pelatihan, keterampilan, dan pengalaman.

c) Prasarana

SMK menetapkan, menyediakan, dan memelihara prasarana yang diperlukan untuk mencapai kesesuaian pada persyaratan produk. Prasarana yang dimaksud meliputi (1) gedung (ruang kelas, perpustakaan) dan sarana penting terkait, (2) peralatan proses pembelajaran (baik perangkat keras maupun perangkat lunak), dan (3) jasa pendukung (seperti modul, media, buku).

d) Lingkungan sekolah

SMK menetapkan dan mengelola lingkungan sekolah yang diperlukan untuk mencapai kesesuaian pada persyaratan kelulusan siswa. Lingkungan sekolah dalam konteks ini berhubungan dengan kondisi dimana pekerjaan dilaksanakan termasuk faktor fisik, lingkungan dan faktor lainnya. SMK

harus mampu membangun lingkungan yang saling menguntungkan sehingga dapat menghasilkan keuntungan bagi semua pihak. Hubungan dimulai dengan komunikasi yang jelas dan dibangun berdasarkan konsistensi tujuan dan kepercayaan.

7) Realisasi produk

Realisasi produk di SMK yang dimaksud adalah bagaimana pembelajaran siswa didesain, dilaksanakan, dan diuji agar pembelajaran yang dilaksanakan dapat memenuhi persyaratan kelulusan siswa berprestasi. Realisasi dalam agar menghasilkan lulusan dengan tinggi ini meliputi: (a) perencanaan tentang kelulusan siswa, (b) lulusan yang terkait sesui kebutuhan pada industri, (c) perancangan dan pengembangan, (d) penerimaan peserta didik baru, (e) kesiapan tenaga pendidik, (f) pengendalian sarana pemantau dan pengukuran.

8) Pengukuran, Analisis, dan Perbaikan

SMK merencanakan dan mengimplementasikan proses pemantauan, pengukuran, analisis dan perbaikan yang diperlukan untuk memperagakan kesesuaian terhadap persyaratan lulusan siswa, memastikan kesesuaian sistem manajemen mutu dan terus menerus memperbaiki keefektifan sistem manajemen mutu. Hal ini mencakup pada penetapan metode yang berlaku, termasuk teknik statistik, dan jangkauan pemakaiannya.

Sistem manajemen mutu berstandar ISO 9001:2008 bahwa pengukuran, analisis dan perbaikan meliputi: (a) pemantauan dan pengukuran yang terdiri dari kepuasan pelanggan, audit internal, pemantauan dan pengukuran proses, pemantauan dan pengukuran siswa, (b) pengendalian

siswa yang tidak sesuai yang didalamnya mencakup pengendalian ketidaksesuaian dan pelanggaran siswa, (c) analisis data yang berfungsi memberikan informasi pemenuhan kepuasan pelanggan, (d) perbaikan, meliputi: perbaikan berkesinambungan, tindakan korektif, tindakan pencegahan.

Kunci keberhasilan dalam menerapkan ISO yaitu diukur dari tingkat kepuasan pelanggan baik internal maupun eksternal. Sekolah dikatakan berhasil jika mampu memberikan layanan sesuai harapan pelanggan dengan kata lain keberhasilan sekolah dikemukakan dalam panduan manajemen sekolah apabila siswa merasa puas dengan layanan sekolah, orang tua siswa merasa puas dengan layanan terhadap anaknya, pihak pemakai atau penerima lulusan merasa puas karena menerima lulusan dengan kualitas tinggi dan sesuai harapan, guru dan karyawan merasa puas dengan layanan sekolah.

4. Tingkat Kepuasan Pelanggan

a. Pengertian Pelanggan

Sutrisno (2007: 9) menyatakan bahwa pelanggan adalah orang atau instansi/lembaga yang melakukan pembelian produk baik barang maupun jasa secara berulang-ulang. Seorang pelanggan berarti telah mengetahui secara mendalam tentang barang dan jasa baik mengenai kualitas, kegunaan, kelebihan maupun kelemahannya.

Misi utama dari sistem manajemen mutu adalah untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan pelanggannya. Menurut Gasperz (2011: 36) pelanggan adalah semua orang yang menuntut perusahaan untuk memenuhi

suatu standar kualitas tertentu yang akan memberikan pengaruh pada kinerja perusahaan. Pelanggan adalah orang yang tidak tergantung pada perusahaan melainkan perusahaan yang tergantung pada mereka, yang akan membawa perusahaan kepada kebutuhannya.

Berdasarkan penjelasan tersebut dapat diketahui bahwa pelanggan sangat berpengaruh untuk mencapai sebuah keberhasilan, selain itu pelanggan juga dapat dijadikan sebagai tolak ukur dalam tingkat keberhasilan. Membicarakan tentang pelanggan yang harus dipuaskan dalam suatu sistem kualitas modern, maka jenis-jenis pelanggan dibedakan menjadi 3 macam, yaitu : (1) pelanggan internal, merupakan orang yang berada di dalam perusahaan dan memiliki pengaruh pada kinerja pekerjaan, (2) pelanggan antara, merupakan mereka yang bertindak atau berperan sebagai perantara, bukan sebagai pemakai akhir produk itu, (3) pelanggan eksternal, merupakan pembeli atau pemakai akhir produk, yang sering disebut sebagai pelanggan nyata. Pelanggan eksternal merupakan orang yang membayar untuk menggunakan produk yang dihasilkan.

Jasfar Farida (2012: 16) menyatakan bahwa kepercayaan pelanggan adalah suatu keadaan yang meliputi keyakinan dan harapan pelanggan yang positif terhadap janji dari pihak sekolah yang dapat diandalkan dan dipercaya sehingga mengokohkan hubungan kerja sama yang saling menguntungkan. Sedangkan komitmen pelanggan dapat diartikan sebagai sebuah keinginan pelanggan untuk menjaga hubungan yang berharga dan berkelanjutan.

Berdasarkan penelitian ini pelanggan yang dimaksud adalah pelanggan sekolah. Menurut Sallis (2010: 68) bahwa (1) pelanggan utama yaitu

pelajar/peserta didik yang secara menerima jasa, (2) pelanggan kedua yaitu orang tua, gubernur atau sponsor pelajar yang memiliki kepentingan langsung secara individu maupun institusi, dan (3) pelanggan ketiga yaitu pihak yang memiliki peran penting, meskipun tidak langsung, seperti pemerintah dan masyarakat secara keseluruhan. Dari uraian diatas dapat dijelaskan bahwa guru dan staf yang ada di sekolah merupakan pelanggan internal. Sedangkan secara eksternal ada orang tua siswa, masyarakat dan industri. Siswa atau pelajar merupakan pelanggan utama.

Keragaman pelanggan tersebut membuat seluruh institusi pendidikan harus lebih memfokuskan perhatian mereka pada keinginan para pelanggan dan mengembangkan mekanisme untuk merespon mereka. Tujuan utama dari sistem manajemen mutu berstandar ISO 9001:2008 adalah untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan pelanggannya. Sallis (2010: 82) menyatakan organisasi yang unggul, baik negeri maupun swasta, adalah organisasi yang menjaga hubungan dengan pelanggannya dan memiliki obsesi terhadap mutu. Pertumbuhan dan perkembangan sebuah institusi bersumber dari kesesuaian layanan institusi dengan kebutuhan pelanggan. Mutu harus sesuai dengan harapan dan keinginan pelanggan. Mutu adalah sesuatu yang diinginkan pelanggan dan bukan apa yang terbaik bagi mereka menurut institusi. Tanpa pelanggan, tidak akan ada institusi.

Aspek fokus pelanggan tidak hanya melibatkan perlunya pemenuhan kebutuhan pelanggan eksternal (industri, masyarakat, orang tua). Kolega dalam institusi adalah juga pelanggan, yang memerlukan pelayanan internal agar mampu mengerjakan tugas secara efektif. Setiap orang yang bekerja

dalam sekolah, perguruan tinggi atau universitas adalah penyedia jasa sekaligus pelanggan. Hubungan antar pelanggan internal sangat penting agar sebuah institusi berfungsi secara efektif, efisien, dan memenuhi kepuasan pelanggan. Pelanggan sekolah yang dimaksud dalam penelitian ini yaitu pelanggan internal yang meliputi siswa dan guru.

b. Kepuasan Pelanggan

Jasfar Farida (2012: 19) mendefinisikan bahwa kepuasan pelanggan adalah perasaan senang atau kecewa yang muncul setelah membandingkan persepsi pelanggan terhadap hasil dari suatu produk dengan harapannya sehingga harapan dari pelanggan terpenuhi. Kualitas produk lebih rendah jika dibandingkan dengan harapan, pelanggan tersebut tidak puas atau kecewa, sebaliknya jika kualitas sesuai atau bahkan melebihi harapan, pelanggan tersebut akan merasa puas. Kepuasan pelanggan dapat muncul jika kualitas produk sebanding atau melebihi harapan pelanggan.

Gasperz (2011: 39) mendefinisikan bahwa tujuan utama dari pelanggan dalam memaksimumkan kepuasan adalah berdasarkan pertimbangan nilai pelanggan, sehingga manajer bisnis perlu menyerahkan nilai kepada pelanggan potensial, yang merupakan konsumen dari produk yang dijual itu. Nilai pelanggan tergantung pada kualitas produk barang atau jasa, kualitas layanan, hubungan baik antara produsen dan konsumen, dan *image* dari produk barang.

Peter, dkk (2008: 5) menjelaskan bahwa kepuasan pelanggan merupakan rangkuman kondisi psikologis yang dihasilkan ketika emosi yang mengelilingi harapan tidak cocok dan dilipatgandakan oleh perasaan-perasaan

yang terbentuk mengenai pengalaman, pengkonsumsian. Kepuasan pelanggan merupakan salah satu tujuan penerapan sistem manajemen mutu. Seorang pelanggan akan memilih menggunakan sebuah produk berdasarkan pertimbangan atas banyak hal. Fandy T (2003: 134) menyatakan bahwa kepuasan pelanggan merupakan strategi jangka panjang yang membutuhkan komitmen, baik menyangkut dana maupun sumber daya manusia. Gunadi (2008: 241) menyatakan bahwa kepuasan pelanggan merupakan suatu hal yang sangat penting bagi keberhasilan suatu lembaga yang dapat dilihat pada saat pelanggan mendapatkan produk atau jasa.

Berdasarkan para ahli diatas maka dapat disimpulkan bahwa kepuasan pelanggan adalah perasaan seorang konsumen yang kebutuhan dan keinginannya telah terpenuhi, apa yang sudah diterimanya bisa berupa barang produksi atau pelayanan yang sudah didapatkan. Proses tersebut timbul persepsi yang dinamakan kepuasan pelanggan.

Aminatul Zahroh (2014: 93) menyatakan bahwa mutu dapat diukur dari kepuasan pelanggan atau pengguna pendidikan. Beranjak dari hal tersebut maka implementasi sistem manajemen mutu di lembaga pendidikan ada beberapa hal yang harus diperhatikan, (1) adanya perbaikan terus-menerus oleh pihak lembaga pendidikan atau sekolah ke arah peningkatan yang lebih baik, (2) adanya standar mutu, setiap lembaga pendidikan atau sekolah pasti mempunyai standar tersendiri untuk mengembangkan mutu lembaganya tersebut. Adanya standar ini bertujuan sebagai dasar atau landasan dalam pengembangan mutu, (3) adanya perubahan budaya atau kultur, pada tahap ini lembaga pendidikan harus pandai dalam menyeleksi budaya atau kultur

yang ada pada lembaganya, budaya yang negatif sebaiknya ditinggalkan, sedangkan budaya yang positif sebaiknya dipertahankan, (4) adanya perubahan organisasi, organisasi yang kurang efektif hendaknya juga ditinggalkan, organisasi harus diarahkan pada upaya pengembangan dan peningkatan mutu pendidikan, semua organisasi harus aktif dan selalu mengadakan kerja sama dalam upaya peningkatan mutu, (5) adanya usaha untuk mempertahankan hubungan baik dengan pelanggan, hubungan baik dengan pelanggan pendidikan memang seharusnya selalu dijaga dengan baik dengan cara menjalin komunikasi antara pihak lembaga pendidikan atau sekolah dengan pelanggan pendidikan.

Tingkat kepuasan pelanggan merupakan fungsi dari perbedaan antara kinerja yang dirasakan dengan harapan. Kinerja yang dimaksud yaitu terkait kompetensi guru dalam mengajar atau pelayanan administrasi terhadap siswa sesuai dengan apa yang diharapkan siswa. Danang (2013: 35) menyatakan bahwa pelanggan bisa mengalami tingkat kepuasan umum yaitu kalau kinerja dibawah harapan, pelanggan akan merasa kecewa tetapi kinerja sesuai dengan harapan pelanggan akan merasa puas dan bila kinerja bisa melebihi harapan maka pelanggan akan merasakan sangat puas senang atau gembira. Harapan pelanggan memegang peranan penting dan sangat besar pengaruhnya dalam menentukan kualitas lulusan siswa dan kepuasan pelanggan dalam mengevaluasinya pelanggan akan menggunakan harapannya sebagai standar atau acuan dengan demikian harapan pelangganlah yang melatarbelakangi mengapa sebuah sekolah pada lembaga pendidikan dapat dinilai berbeda oleh calon peserta didik baru. Faktor-faktor

yang menentukan harapan siswa meliputi kebutuhan siswa calon peserta didik, pengalaman dari sekolah sebelumnya, rekomendasi dari mulut-mulut, dan iklan.

Barnes (2003: 83) mengemukakan bahwa terdapat 5 level pemicu kepuasan pelanggan. Masing-masing level biasanya melibatkan semakin banyak kontak antar pribadi dengan para karyawan dan dengan penyedia jasa. Interaksi antara siswa dengan sekolah lebih melibatkan dimensi "perasaan". Kelima level tersebut adalah hasil kelulusan siswa yang berprestasi, sistem dan pelayanan pendukung, performa teknis, elemen-elemen interaksi dengan siswa, elemen emosional – dimensi afektif pelayanan.

Kelulusan siswa yang berprestasi adalah hal yang paling mendasar yang ditawarkan sekolah kepada calon peserta didik/siswa sekaligus hal yang tersulit bagi sekolah untuk membuatnya lain dari yang lain. Dalam lembaga pendidikan, sekolah harus bisa menetapkan kelulusan siswanya sesuai kebutuhan industri karena jika tidak hubungan dengan pelanggan eksternal (industri) tidak akan pernah dimulai. Setelah kelulusan siswa telah terpenuhi akan menilai suatu sistem atau pelayanan sekolah yang diberikan. Suatu sistem atau pelayanan meliputi layanan-layanan pendukung yang bisa meningkatkan kompetensi siswa dalam belajar. Kelulusan siswa dan sistem layanan sekolah harus diterapkan sebagaimana mestinya sesuai sasaran mutu yang telah ditetapkan.

Tingkat kepuasan pelanggan yang berkaitan dengan penerapan sistem manajemen mutu berstandar ISO 9001:2008 pada penelitian ini mengacu pada 8 prinsip sistem manajemen mutu berstandar ISO 9001:2008 yaitu

sebagai berikut: (1) fokus pada pelanggan dikaitkan dengan harapan siswa pada pembelajaran, pelayanan sekolah terhadap siswa, (2) kepemimpinan dikaitkan dengan peran kepala sekolah, peran guru dalam pembelajaran (3) Melibatkan orang-orang dikaitkan dengan komitmen, tanggungjawab, dan keaktifan guru dan siswa dalam pembelajaran, (4) pendekatan proses dikaitkan dengan pengendalian proses pembelajaran siswa, (5) pendekatan sistem dikaitkan dengan pembelajaran yang sesuai standar, (6) perbaikan berkesinambungan dikaitkan dengan kinerja sekolah, peningkatan sarana prasarana, (7) pendekatan fakta dikaitkan dengan informasi analisis pемbiayaan, (8) hubungan saling menguntungkan dikaitkan dengan hubungan guru dan siswa disekolah.



Gambar 3. Struktur Kepuasan Pelanggan

Kepuasan pelanggan dalam penelitian ini diukur dari kepuasan pelanggan internal yaitu siswa dan guru. Kepuasan siswa akan terpenuhi jika sekolah dapat memenuhi harapan para siswanya. Cara mengajar guru, kepedulian guru terhadap siswa, metode pembelajaran, sarana prasarana pendukung pembelajaran, serta pelayanan sekolah merupakan aspek yang dapat dikaitkan dengan tingkat kepuasan siswa sedangkan kepuasan guru akan terpenuhi jika peran kepala sekolah dalam kepemimpinannya dalam membuat kebijakan-kebijakan sekolah dapat diterima oleh para guru. Peran kepala sekolah didalam sekolah sangat berpengaruh oleh sebab itu kepuasan guru bergantung besar dari peran kepala sekolah yang dapat memenuhi kebutuhan guru saat mengajar untuk menunjang proses pembelajaran.

B. Kajian Program yang Dievaluasi

Sistem manajemen mutu berstandar ISO 9001:2008 yang diarahkan pelanggan merupakan konsep strategis dalam pendidikan. Nilai inti ini didasarkan pada keyakinan bahwa mutu pendidikan akan bertambah baik begitu siswa dipandang lebih bertanggung jawab atas nilai pendidikan. Sikap orang tua dan komunitas akan merefleksikan persepsi siswa tentang nilai pendidikan. Penerapan sistem manajemen mutu ISO 9001:2008 yang diarahkan pelanggan ditujukan pada prestasi siswa. Ini menuntut adanya kepekaan yang konstan atas munculnya tuntutan siswa dan pengukuran faktor-faktor yang mendorong kepuasan siswa. Hal ini pun menuntut adanya

kesadaran atas perkembangan muktahir dalam pendidikan dan respons yang cepat atas tuntutan siswa.

Sekolah harus mampu memperagakan kemampuannya secara konsisten menyediakan produk yang memenuhi persyaratan pelanggan dan peraturan yang berlaku, yang bertujuan untuk meningkatkan kepuasan pelanggan melalui aplikasi sistem secara efektif, termasuk proses perbaikan berkesinambungan dari sistem dan kepastian kesesuaianya dengan persyaratan pelanggan serta peraturan yang berlaku. Standar ini mencakup sistem manajemen mutu untuk persyaratan umum dan persyaratan dokumentasi, tanggung jawab manajemen, pengelolaan sumber daya, realisasi produk dan pengukuran, analisis dan perbaikan untuk meningkatkan kepuasan pelanggan.

Mutu dalam pendidikan meminta adanya komitmen pada kepuasan pelanggan dan komitmen untuk menciptakan sebuah lingkungan yang memungkinkan para staff dan siswa menjalankan pekerjaan sebaik-baiknya. Sekolah yang menerapkan ISO harus melaksanakan delapan prinsip sistem manajemen mutu yang sudah ditetapkan dalam ISO 9001:2008 demi tercapainya kepuasan pelanggan, diantaranya :

1. Fokus pada pelanggan

Fokus pada pelanggan adalah terpenuhinya kebutuhan dan keinginan atau harapan pelanggan. Pelanggan utama dari sekolah adalah siswa dan orang tuanya. Pencapaian mutu sekolah sangat tergantung pada pelanggannya oleh karena itu sekolah harus memahami harapan dan

kebutuhan pelanggannya khususnya harapan siswa dalam pembelajaran serta pelayanan sekolah terhadap kebutuhan siswa.

2. Kepemimpinan

Jabatan tertinggi di sekolah dipegang oleh kepala sekolah maka dari itu kepala sekolah harus dapat menetapkan suatu kebijakan mutu dan sasaran mutu sekolah bersama staf dan karyawan sekolah guna untuk memenuhi target sekolah. Kepala sekolah seharusnya dapat menciptakan iklim belajar-mengajar yang kondusif dengan mempengaruhi, mengajak dan mendorong guru, murid dan staf sekolah untuk menjalankan tugas masing-masing dengan komitmen yang tinggi. Terciptanya iklim belajar mengajar secara tertib, lancar, dan efektif, tidak terlepas dari kegiatan manajemen mutu yang dilakukan kepala sekolah dalam kapasitasnya sebagai administrator dan pimpinan di sekolah.

3. Melibatkan orang-orang

Kepala sekolah harus mampu melibatkan semua karyawan untuk meningkatkan kepeduliannya terhadap pencapaian mutu dan kepuasan pelanggan serta menciptakan lingkungan kerja yang kondusif dan mampu memenuhi harapan pelanggannya. Diperlukan komitmen, tanggung jawab, dan keterlibatan guru, karyawan, dan siswa dalam pencapaian mutu. Guru dapat mengimplementasikan mutu didalam kelas saat belajar mengajar. Karyawan dapat mengimplementasikan mutu pada pelayanan administrasi terhadap siswanya.

4. Pendekatan proses

Pendekatan proses merupakan sebuah sistem untuk mengendalikan rencana atau masukan ke dalam proses dan pencegahan ketidaksesuaian dalam pekerjaan. Kepala sekolah harus mampu menciptakan kondisi bahwa yang ingin dicapai akan lebih efisien jika aktifitas dan sumber daya yang terlibat diatur didalam sebuah proses termasuk pada proses pembelajaran.

5. Pendekatan sistem

Pendekatan sistem merupakan sebuah sistem yang berperan untuk mencapai sasaran yang efektif dan efisien bagi sekolah. Sekolah harus dapat merencanakan cara untuk memenuhi harapan pelanggannya. Hal ini sebagai sebuah sistem yang berperan untuk mencapai sasaran yang efektif dan efisien bagi sekolah. Sistem mutu yang dibangun harus disesuaikan dengan proses penyelenggara pendidikan yang meliputi pengelolaan sumber daya dan proses belajar mengajar yang sesuai standar.

6. Perbaikan berkesinambungan

Perbaikan berkesinambungan merupakan perbaikan terus menerus secara konsisten pada setiap kegiatan sehingga tujuan sekolah dapat dicapai dengan melibatkan seluruh elemen sekolah. Sekolah harus punya pendekatan yang dirumuskan dengan baik dan dilaksanakan dengan baik pula untuk perbaikan berkelanjutan. Perbaikan harus berjalan pada tiap bagian sistem pendidikan. Ada beberapa perbaikan yang harus dilakukan sekolah, antara lain:

- Peningkatan nilai pendidikan pada siswa melalui pengembangan layanan baru di sekolah

- Mengurangi ketidakkonsistenan yang membuat kredibilitas proses pendidikan dipertanyakan
- Memperbaiki cara menanggapi tuntutan siswa
- Memperbaiki produktivitas dan efektivitas penggunaan semua sumber daya termasuk peningkatan sarana prasarana pembelajaran.

7. Pendekatan fakta

Pendekatan fakta merupakan segala bentuk informasi, data, dan analisa terpercaya yang digunakan sekolah untuk mengambil keputusan agar efektif karena berdasarkan fakta data yang ada di sekolah untuk memenuhi mutu dan tujuan kinerja yang diminta dari sekolah, proses manajemen didasarkan pada informasi, data dan analisa yang terpercaya. Jenis-jenis data yang diperlukan untuk menilai mutu dan perbaikan butu mencakup, kinerja siswa, sikap staff, kinerja program pendidikan, operasi, analisa biaya dan keuangan, sarana dan prasarana.

Analisa fakta dan data menunjang berbagai tujuan seperti perencanaan, peninjauan kinerja, perbaikan prosedur kinerja mutu pendidikan. Pertimbangan pokok yang berkenaan dengan penggunaan data dan analisa untuk memperbaiki kinerja pendidikan mencakup pembuatan dan penggunaan indikator kinerja. Indikator kinerja adalah karakteristik terukur proses dan prosedur pendidikan yang digunakan sebuah wilayah untuk memberikan layanan pada siswa. Indikator-indikator tersebut pun dipergunakan untuk melacak kinerja dan mengevaluasi kemajuan yang dicapai melalui perbaikan berkelanjutan. Sebuah sistem indikator yang berkaitan dengan kinerja siswa dan sekolah mensyaratkan adanya landasan objektif dan jelas

untuk mengarahkan semua kegiatan di sekolah tersebut yang mengacu pada tujuan bersama.

8. Hubungan saling menguntungkan

Sekolah hendaknya berupaya mengembangkan hubungan internal dan eksternal yang melayani kepentingan bersama dan kepentingan komunitas yang lebih besar. Sekolah harus mampu menjalin hubungan saling menguntungkan sehingga dapat menghasilkan keuntungan bagi semua pihak. Hubungan seperti itu mencakup pihak-pihak yang mendorong kerjasama dengan pemasok dan siswa, serta keterkaitan dengan organisasi pendidikan dan bisnis yang ada dalam komunitas tersebut. Wujud kemitraan itu hendaknya menjadi sarana komunikasi berkala, pendekatan untuk mengevaluasi kemajuan, sarana untuk memodifikasi tujuan dan metode untuk mengakomodasi perubahan kondisi. Hubungan di dalam sekolah dapat dilakukan kepala sekolah, guru, karyawan maupun siswa sehingga terciptanya lingkungan yang kondusif didalam sekolah.

Kedelapan prinsip tersebut merupakan syarat bagi penyelenggara pendidikan untuk menerapkan sistem manajemen mutu berstandar ISO 9001:2008. Penerapan sistem manajemen mutu berstandar ISO 9001:2008 bertujuan untuk mencapai tingkat kepuasan pelanggan yang harus selalu dipantau oleh sekolah. Data kepuasan pelanggan harus dapat diperoleh selama dan setelah proses pembelajaran agar dapat dianalisis secara berkesinambungan sebagai bahan pengukuran kinerja tenaga pendidik maupun elemen sekolah maka dari itu diperlukan komitmen bersama seluruh

unsur yang ada di lembaga sekolah untuk mencapai kepuasan pelanggan dalam penerapan sistem manajemen mutu berstandar ISO 9001:2008.

C. Kajian Model Evaluasi

1. Pengertian Evaluasi

Jenis penelitian ini menggunakan penelitian evaluasi, menurut Zainal Arifin (2012: 34) evaluasi adalah jenis penelitian yang digunakan untuk menilai keberhasilan, manfaat, kegunaan, sumbangsan dan kelayakan suatu program, produk atau kegiatan suatu lembaga berdasarkan kegiatan tertentu, kemudian manfaat penelitian evaluasi antara lain dapat menambahkan wawasan tentang suatu kegiatan dan dapat mendorong penelitian atau pengembangan lebih lanjut, serta membantu para pemimpin untuk menentukan kebijakan.

Menurut Arikunto (2014: 2) evaluasi adalah kegiatan untuk mengumpulkan informasi tentang bekerjanya sesuatu yang selanjutnya informasi tersebut digunakan untuk menentukan alternatif yang tepat dalam mengambil sebuah keputusan. Melakukan evaluasi berarti menunjukkan kehatihan karena ingin mengetahui apakah implementasi program yang telah direncanakan sudah berjalan dengan benar dan sekaligus memberikan hasil sesuai harapan, jika belum maka harus bagian mana yang belum sesuai apa yang menjadi penyebabnya.

Menurut Wirawan (2012: 7) evaluasi adalah riset untuk mengumpulkan, menganalisis, dan menyajikan informasi yang bermanfaat mengenai objek evaluasi, menilai dengan membandingkannya dengan indikator evaluasi dan hasilnya dipergunakan untuk mengambil keputusan mengenai objek evaluasi.

Evaluasi sebagai proses usaha untuk mengumpulkan informasi yang dapat digunakan sebagai bahan pertimbangan untuk membuat keputusan sehingga evaluasi harus dilakukan secara berkala dan terus-menerus agar mengetahui kualitasnya.

Berdasarkan berbagai pengertian evaluasi diatas, maka dapat disimpulkan bahwa evaluasi merupakan proses menggambarkan, mengamati, dan mengumpulkan informasi penting suatu program yang sedang dilaksanakan lalu dibandingkan dengan beberapa standar sesuai dengan tujuan dan harapannya agar dapat diambil keputusan untuk perbaikan program selanjutnya sehingga tercapai keberhasilan pada program itu.

2. Model Evaluasi

Model evaluasi dibuat oleh ahli-ahli atau pakar-pakar evaluasi yang biasanya dinamakan sama dengan pembuatnya atau tahap pembuatannya. Ilmu evaluasi program terdapat banyak model yang bisa digunakan untuk mengevaluasi suatu program meskipun antara satu dengan lainnya berbeda, namun maksudnya sama yaitu melakukan kegiatan pengumpulan data atau informasi yang berkenan dengan objek yang dievaluasi, yang tujuannya menyediakan bahan bagi pengambil keputusan dalam menentukan tindak lanjut suatu program.

Menurut Suharsimi Arikunto (2014: 40-48) ada 8 model evaluasi yang digunakan dalam evaluasi program yaitu:

1) Goal Oriented Evaluation Model

Goal Oriented Evaluation Model ini merupakan model yang muncul paling awal. Obyek pengamatan yang diperhatikan pada model ini adalah tujuan dari program yang sudah ditetapkan jauh sebelum program dimulai. Evaluasi dilakukan secara berkesinambungan, terus-menerus, mencapai sejauh mana tujuan tersebut sudah terlaksana di dalam proses pelaksanaan program. Model ini dikembangkan oleh *Tyler*.

2) Goal Free Evaluation Model

Model evaluasi yang dikembangkan oleh Michael Scriven ini dapat dikatakan berlawanan dengan model pertama yang dikembangkan oleh *Tyler*. Model yang dikembangkan *Tyler*, evaluator terus menerus memantau tujuan, yaitu sejak awal proses terus melihat sejauh mana tujuan tersebut sudah dapat dicapai, dalam model *goal free evaluation* (evaluasi lepas dari tujuan) justru menoleh dari tujuan.

3) Formatif-Sumatif Evaluation Model

Model “evaluasi lepas dari tujuan”, Michael Scriven juga mengembangkan model lain, yaitu model *formatif-sumatif*. Model ini menunjuk adanya tahapan dan lingkup obyek yang dievaluasi, yaitu evaluasi yang dilakukan pada waktu program masih berjalan (disebut evaluasi formatif) dan ketika program sudah selesai atau berakhir (disebut evaluasi sumatif).

4) Countenance Evaluation Model

Model evaluasi ini dikembangkan oleh Stake, model Stake menekankan pada adanya dua hal pokok yaitu deskripsi (*description*) dan

pertimbangan (*judgements*), serta membedakan adanya tiga komponen dalam evaluasi program yaitu masukan (*antecedents/context*) proses (*transaction/process*) dan produk (*output-outcomes*).

5) *CSE-UCLA Evaluation Model*

CSE-UCLA terdiri dari dua singkatan yaitu CSE merupakan singkatan dari *Center For the Study of Evaluation*, dan UCLA merupakan singkatan dari *University of California in Los Angeles*. Ciri dari model CSE-UCLA adalah beberapa tahapan yang dilakukan dalam evaluasi, yaitu perencanaan, pengembangan, implementasi, hasil dan dampak.

6) *CIPP Evaluation Model*

Model evaluasi ini merupakan model yang paling banyak dikenal dan diterapkan oleh para evaluator. Model CIPP ini dikembangkan oleh Stufflebeam dan kawan-kawan di Ohio State University. Stufflebeam berpandangan bahwa tujuan penting evaluasi adalah bukan membuktikan, tetapi memperbaiki. CIPP merupakan sebuah singkatan dari huruf awal empat buah kata, yaitu *Context evaluation* (evaluasi terhadap konteks), *Input evaluation* (evaluasi terhadap masukan), *Process evaluation* (evaluasi terhadap proses), *Product evaluation* (evaluasi terhadap hasil). Keempat kata yang disebutkan dalam singkatan CIPP tersebut merupakan sasaran evaluasi, yang tidak lain adalah komponen dari proses sebuah program kegiatan.

7) *Discrepancy Model*

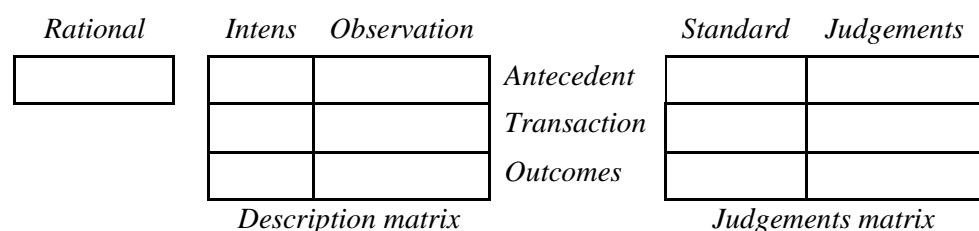
Discrepancy adalah istilah bahasa Inggris, yang diterjemahkan kedalam bahasa Indonesia menjadi "kesenjangan". Model yang

dikembangkan oleh Malcolm Provus ini merupakan model yang menekankan pada pandangan adanya kesenjangan di dalam pelaksanaan program. Evaluasi program yang dilakukan oleh evaluator mengukur besarnya kesenjangan yang ada di setiap komponen.

Berdasarkan pemaparan berbagai model evaluasi di atas, kajian penelitian ini menggunakan model evaluasi *Stake Countenance*. Model *Stake Countenance* digunakan karena mempunyai 3 aspek yaitu *antecedents* (masukan), *transactions* (proses) dan *outcomes* (keluaran) yang sesuai kebutuhan pada penelitian ini dalam mengevaluasi tingkat kepuasan pelanggan. Aspek *antecedents* merupakan input yang seharusnya disediakan sekolah, *transactions* merupakan proses yang seharusnya terjadi di sekolah dan *outcomes* merupakan keluaran yang seharusnya dihasilkan oleh sekolah.

3. Model Evaluasi *Stake Countenance*

Model evaluasi ini dikembangkan oleh Stake. Model ini menekankan pada dua langkah pekerjaan evaluasi yaitu deskripsi (*description*) dan pertimbangan (*judgement*), serta membedakannya menjadi tiga tahapan yaitu *antecedents* (masukan), *transactions* (proses) dan *outcomes* (keluaran). Menurut Suharsimi Arikunto (2014: 43) sebagai berikut.



Gambar 4. Model *Countenance Stake*

Berdasarkan gambar tersebut dalam setiap program yang dievaluasi, evaluator harus mampu mengidentifikasi tiga hal, yaitu (1) *antecedent*, yang diartikan sebagai masukan merupakan yang seharusnya disediakan oleh sekolah (tenaga pendidik, kesiswaan, sarana prasarana, pembiayaan), (2) *transactions*, yang diartikan sebagai proses, merupakan kegiatan yang seharusnya terjadi di sekolah. *Transactions* dapat diartikan sebagai aspek pelaksanaan sistem manajemen mutu ISO 9001:2008. (3) *outcomes*, yang diartikan sebagai hasil. *Outcomes* dapat diartikan sebagai tingkat kepuasan pelanggan dalam penerapan sistem manajemen mutu berstandar ISO 9001:2008.

Tabel 1. Prinsip SMM ISO 9001:2008 dengan Model *Countenance Stake*

No	Prinsip SMM ISO 9001:2008	Evaluasi Model <i>Coutenance Stake</i>		
		<i>Antecedent</i>	<i>Transaction</i>	<i>Outcomes</i>
1.	Berfokus pada pelanggan	1. Harapan siswa dalam pembelajaran 2. Kesesuaian pembelajaran terhadap siswa		1. Pembelajaran sesuai harapan siswa 2. Penilaian kinerja sekolah 3. Kesesuaian sekolah
2.	Kepemimpinan	1. Peran Kepala sekolah 2. Kesiapan tenaga pendidik	1. Peran Guru 2. Kompetensi Guru dikelas	
3.	Melibatkan semua orang	1. Kesiapan administrasi 2. Pembiayaan		Pembelajaran yang bermutu
4.	Pendekatan proses		Proses pembelajaran	
5.	Pendekatan sistem		1. Pemberdayaan sumber daya 2. Pemberdayaan sarana prasarana	Hasil pembelajaran sesuai standar
6.	Perbaikan berkesinambungan	Kesiapan sarana prasarana		
7.	Pendekatan fakta	Menghimpun informasi		
8.	Hubungan saling menguntungkan	Hubungan guru dan siswa	Kinerja sekolah	1. Kultur sekolah 2. Budaya sekolah

D. Kajian Penelitian yang Relevan

Sebagai data pendukung dalam penelitian, maka diperlukan beberapa teori-teori atau temuan-temuan dari berbagai hasil penelitian sebelumnya.

Salah satu data pendukung yang menurut peneliti dijadikan bagian adalah penelitian yang relevan dengan permasalahan yang sedang dibahas dalam penelitian ini. Penelitian ini didukung oleh penelitian yang sudah dilakukan dan digunakan sebagai bahan referensi yaitu sebagai berikut:

1. Penelitian yang dilakukan oleh Mudafiul (2013) tentang Penerapan Sistem Manajemen Mutu Berstandar ISO pada Aspek Pembelajaran di SMK Negeri 3 Yogyakarta. Penelitian ini menyimpulkan bahwa penerapan SMM ISO 9001:2008 di SMK Negeri 3 Yogyakarta sudah berhasil. Hal ini dapat diketahui dari sasaran mutu sekolah yang tergolong berhasil. Faktor pendukung penerapan sistem manajemen mutu berstandar ISO 9001:2008 pada aspek pembelajaran di SMK N 3 Yogyakarta yaitu: (a) sumber daya manusia, (b) bantuan dana dari RSBI, (c) sarana dan prasarana, (d) minat baca siswa, (e) pengadaan majalah dan buku yang relevan bagi siswa. Sedangkan, faktor penghambat penghambat pelaksanaan sistem manajemen mutu berstandar ISO 9001:2008 di SMK Negeri 3 Yogyakarta yaitu: (a) keterbatasan dana, (b) pelanggaran yang dilakukan siswa, (c) kurangnya sosialisasi pelaksanaan sistem manajemen mutu berstandar ISO 9001:2008 di lingkungan SMK N 3 Yogyakarta.
2. Penelitian yang dilakukan Hendri Kus Fendi (2014) tentang Evaluasi Penerapan Sistem Manajemen Mutu Berstandar ISO 9001:2008 dengan Model *COUNTENANCE STAKE* dan Tingkat Kepuasan Pelanggan di SMK

Kabupaten Kebumen. Penelitian ini menyimpulkan bahwa penerapan sistem manajemen mutu bersandar ISO 9001:2008 di SMK Kabupaten Kebumen dan tingkat kepuasan pelanggan SMK Kabupaten Kebumen dikategorikan tinggi. Faktor pendukung dalam penerapan sistem manajemen mutu berstandar ISO 9001:2008 dalam pemenuhan standar mutu di SMK Kabupaten Kebumen adalah pengelolaan sistem manajemen mutu oleh top manajemen, kontrol, korodinasi, evaluasi. Pengelolaan manajemen dipimpin oleh kepala sekolah yang didukung unit kerja dibawahnya dalam setiap kegiatan pembelajaran untuk penerapan prinsip sistem manajemen mutu dengan baik.

3. Penelitian dilakukan oleh Sigit Adhi Pratomo (2013) tentang Penerapan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2008 menggunakan Metode CIPP dan Tingkat Kepuasan Pelanggan pada Program Studi Teknik Elektronika di SMK Negeri 3 Yogyakarta. Penelitian ini menyimpulkan bahwa penerapan sistem manajemen mutu bersandar ISO 9001:2008 di SMK N 3 Yogyakarta berhasil. Hal ini dapat diketahui dari tingkat kelulusan siswa dengan nilai tinggi dan prestasi siswa dalam mengikuti lomba LKS. Penelitian ini menunjukan: (1) tenaga pendidik di SMK N 3 Yogyakarta sudah memenuhi kualifikasi guru ideal (2) para siswa selalu berprestasi (3) sarana dan prasarana dalam mendukung aspek pembelajaran tercukupi.

Persamaan penelitian ini dengan hasil-hasil penelitian sebelumnya adalah mengevaluasi penerapan sistem manajemen mutu berstandar ISO 9001:2008. Perbedaan pada penelitian ini kajiannya lebih difokuskan untuk mengevaluasi tingkat kepuasan pelanggan dan penerapan prinsip sistem

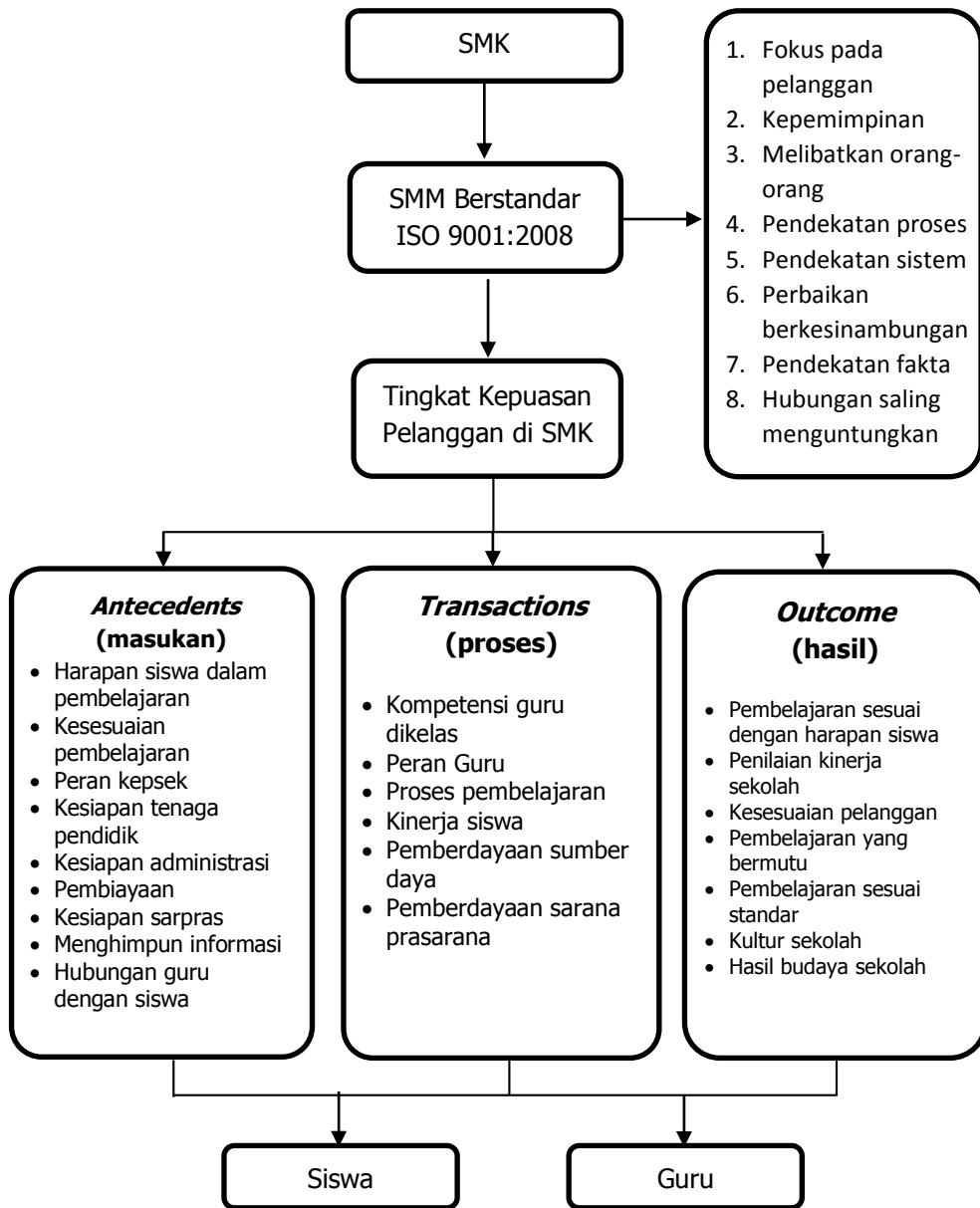
manajemen mutu berstandar ISO 9001:2008 di SMK Muhammadiyah 3 Yogyakarta. Persamaan dan perbedaan yang terdapat dalam penelitian ini dengan hasil-hasil penelitian sebelumnya akan mempengaruhi pada hasil penelitian yang diperolehnya.

E. Kerangka Berpikir

Sekolah Menengah Kejuruan merupakan lembaga pendidikan yang mempersiapkan peserta didik dalam bidang tertentu yang bertujuan menghasilkan peserta didik yang siap bersaing dalam dunia kerja dengan didukung kecerdasan, pengetahuan, kepribadian, akhlak serta keterampilan yang sesuai dengan program kejuruan. Semua program dan kegiatan pendidikan serta pembelajaran di sekolah pada hakikatnya harus bisa diarahkan pada pencapaian mutu dengan menerapkan sistem manajemen mutu berstandar ISO 9001:2008 yang memenuhi tingkat kepuasan pelanggan.

Pelaksanaan pembelajaran di sekolah merupakan kegiatan utama dari pembelajaran yang akan mempengaruhi kualitas dari produk pendidikan sehingga sangat penting untuk selalu menjaga kualitas dalam pelaksanaan pembelajaran. Manajemen mutu memiliki peran yang cukup penting dalam proses pembelajaran, yaitu bagaimana mengelola sekolah sehingga menghasilkan output yang diharapkan. Model *Countenance Stake* ini dapat mengukur pada tingkat kepuasan pelanggan dalam penerapan sistem manajemen mutu berstandar ISO 9001:2008 dan mengetahui kendala-kendala yang mempengaruhi tingkat kepuasan pelanggan sehingga dapat digunakan sebagai bahan acuan dalam penyempurnaan penerapan sistem manajemen mutu ISO 9001:2008. Kerangka berpikir dan alur sistem evaluasi

tingkat kepuasan kepuasaan pelanggan dalam penerapan sistem manajemen mutu berstandar ISO 9001:2008 dapat dijelaskan melalui gambar berikut.



Gambar 5. Diagram Kerangka Berpikir

F. Pertanyaan Penelitian

Berdasarkan pada latar belakang masalah, identifikasi masalah, rumusan masalah dan pembatasan masalah yang telah dikemukakan serta dengan mengacu pada kajian teori dan kerangka berfikir maka masalah yang dikaji dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana penerapan sistem manajemen mutu berstandar ISO 9001:2008 di SMK Muhammadiyah 3 Yogyakarta?
2. Bagaimana tingkat kepuasan pelanggan dalam penerapan sistem manajemen mutu berstandar ISO 9001:2008 di SMK Muhammadiyah 3 Yogyakarta?
3. Faktor-faktor apa saja yang mendukung tingkat kepuasan pelanggan dalam penerapan sistem manajemen mutu berstandar ISO 9001:2008 di SMK Muhammadiyah 3 Yogyakarta?
4. Faktor-faktor apa saja yang menghambat tingkat kepuasan pelanggan dalam penerapan sistem manajemen mutu berstandar ISO 9001:2008 di SMK Muhammadiyah 3 Yogyakarta?

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Metode Evaluasi

Penelitian ini menggunakan metode evaluasi dengan pendekatan deskriptif kuantitatif. Pendekatan deskriptif kuantitatif penelitian ini akan mengumpulkan, menggambarkan dan mendeskripsikan kondisi sebenarnya dari populasi penelitian berdasarkan sampel yang diambil dari data-data yang berbentuk angka.

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian evaluasi dengan menggunakan model *Countenance Stake* untuk dapat mengetahui tingkat kepuasan pelanggan dalam penerapan Sistem Manajemen Mutu berstandar ISO 9001:2008 di SMK. Model *Countenance Stake* menekankan pada adanya 4 tahap yang dilakukan dalam evaluasi, yaitu: *antecedents, transacons, outcomes*.

B. Prosedur Evaluasi

Penelitian ini menggunakan model *Countenance Stake* yang diarahkan pada semua subyek yang berkaitan dengan tingkat kepuasan pelanggan dalam penerapan Sistem Manajemen Mutu Berstandar ISO 9001:2008. Berdasarkan model *Countenance Stake* maka ada 3 tahap dalam program penerapan, yakni: *antecedents, transacons, outcomes*. Tingkat kepuasan pelanggan merupakan tujuan dari penerapan sistem manajemen mutu ISO 9001:2008. Sekolah yang telah menerapkan sistem manajemen mutu ISO 9001:2008 diharapkan selalu meningkatkan mutu operasionalnya dan menjaga kualitas pelaksanaan kegiatan

di sekolah untuk menghasilkan pelayanan yang bermutu sesuai dengan persyaratan yang diberikan oleh pelanggan.

C. Tempat dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di SMK Muhammadiyah 3 Yogyakarta. Pemilihan tempat ini dengan alasan karena SMK Muhammadiyah 3 Yogyakarta telah melaksanakan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2008 sejak tahun 2007 dari mulai ISO 9001:2000 hingga saat ini dan belum ada penelitian sebelumnya tentang evaluasi tingkat kepuasan pelanggan dalam penerapan Sistem Manajemen Mutu Berstandar ISO 9001:2008. Waktu penelitian ini dimulai bulan November 2016 sampai dengan Februari 2017.

D. Subjek Penelitian

1. Populasi

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek/subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya (Sugiyono, 2010:117). Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh guru yang berjumlah 90 orang dan siswa kelas XI dan XII yang berjumlah 861 orang di SMK Muhammadiyah 3 Yogyakarta.

2. Sampel

Sampel adalah sebagian individu yang benar-benar terlibat langsung dalam penelitian yang sesungguhnya dan dapat menjadi wakil dari populasi. Untuk itu sampel yang diambil dari populasi harus betul-betul representative (Sugiyono, 2012:118). Penelitian ini menggunakan *simple random sampling* karena

pengambilan anggota sampel dari populasi dilakukan secara acak tanpa memperhatikan strata yang ada dalam populasi itu, cara demikian dilakukan bila anggota populasi dianggap homogen. Ukuran sampel yang layak dalam penelitian adalah antara 30 sampai dengan 500 (Sugiyono, 2012: 131). Sampel guru dalam penelitian ini adalah semua guru mata pelajaran yang berjumlah 30 orang. Sedangkan untuk sampel siswa berjumlah 42 siswa yang merupakan kelas XI dan XII pada Program Keahlian Teknik Instalasi Tenaga Listrik di SMK Muhammadiyah 3 Yogyakarta.

E. Metode Pengumpulan Data

1. Teknik Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah menggunakan kuesioner, wawancara, dan dokumentasi. Berdasarkan metode yang digunakan, maka alat pengumpulan data yang diperlukan berupa lembar kuesioner, pedoman wawancara, dan pedoman dokumentasi.

a. Angket atau Kuesioner

Angket dalam penelitian ini digunakan untuk mengetahui bagaimana tingkat kepuasan pelanggan dalam penerapan sistem manajemen mutu berstandar ISO 9001:2008. Angket/kuesioner, merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan kepada responden dengan maksud mengungkap keadaan responden. Pemberian angket dilakukan dengan cara kontak langsung dengan responden agar responden memberikan data objektif dan cepat.

Angket dalam penelitian ini memakai jenis angket tertutup, karena peneliti telah menyediakan jawaban.

Penggunaan kuesioner ini, peneliti menggunakan skala likert dengan empat pilihan jawaban yaitu (1) Sangat Setuju dengan skor 4, (2) Setuju dengan skor 3, (3) Kurang Setuju dengan skor 2, (4) Tidak Setuju dengan skor 1. Menurut Mardapi (2008:121), penskoran instrumen untuk skala likert, skor tertinggi tiap butir adalah 4 dan yang terendah adalah 1. Penggunaan empat pilihan jawaban dengan menghilangkan alternatif jawaban Ragu-ragu (R) dikarenakan untuk menghindari jawaban yang cenderung ditengah. Prinsip pokok skala likert adalah menentukan lokasi kedudukan seseorang dalam suatu kontinum suatu aspek terhadap suatu objek, mulai dari sangat negatif sampai dengan sampai positif. Penentuan lokasi itu dilakukan dengan mengkuantifikasi pendapat seseorang terhadap pertanyaan atau pernyataan yang disediakan.

Tabel 2. Skala Likert

No.	Pilihan Jawaban	Skor
1.	Sangat Setuju	4
2.	Setuju	3
3.	Kurang Setuju	2
4,	Tidak Setuju	1

b. Wawancara

Penelitian ini menggunakan wawancara terstruktur dimana peneliti menggunakan pedoman wawancara yang telah disusun untuk pengumpulan data. Wawancara dilakukan kepada wakil kepala sekolah bagian ISO dan kepala program keahlian. Wawancara digunakan untuk memperoleh data

sebagai kelengkapan dari data angket yang dikumpulkan. Wawancara digunakan untuk memperoleh data lebih lanjut tentang pemenuhan tingkat kepuasan pelanggan dalam penerapan sistem manajemen mutu berstandar ISO 9001:2008 beserta faktor-faktor pendukung dan penghambat.

c. Dokumentasi

Memastikan data angket dan wawancara, digunakan metode dokumentasi untuk mengungkap kebenaran data tingkat kepuasan pelanggan dalam penerapan sistem manajemen mutu berstandar ISO 9001:2008. Dokumentasi juga digunakan untuk menggali data yang berupa data sekolah, data identitas guru, dan foto kegiatan penelitian. Dokumentasi dilakukan selama proses penelitian berlangsung yaitu dari awal sampai akhir penelitian.

2. Instrumen dan Kisi-kisi Penelitian

Sugiyono, (2012:148) mengemukakan bahwa instrumen penelitian adalah suatu alat yang digunakan untuk mengukur fenomena alam maupun sosial yang diamati sehingga memperoleh data hasil penelitian. Dalam penelitian ini, instrumen yang digunakan yaitu kuesioner/angket, wawancara, dokumentasi. Dalam penelitian ini, instrumen yang digunakan untuk mengumpulkan data yaitu berupa instrument kuesioner. Instrumen dibagi menjadi 2 (dua) jenis yaitu kuesioner untuk guru dan kuesioner untuk siswa. Sebagai pedoman untuk mengumpulkan data dalam penelitian ini maka digunakan kisi-kisi sebagai berikut.

Tabel 3. Kisi-kisi instrumen

Tahapan evaluasi	Prinsip SMM ISO 9001:2008	Indikator	Responden	
			1	2
Antecedent	Fokus pada pelanggan	Harapan siswa dalam pembelajaran		1, 2
		Kesesuaian pembelajaran terhadap siswa		3, 4
	Kepemimpinan	Peran Kepala Sekolah	1, 2, 3	
		Kesiapan Tenaga Pendidik	4, 5, 6	
	Melibatkan orang-orang	Kesiapan administrasi	7, 8, 9	
		Pembiayaan	10, 11, 12	
	Perbaikan berkesinambungan	Kesiapan sarana prasarana	13, 14, 15	
	Pendekatan fakta	Menghimpun informasi		5, 6
	Hubungan saling menguntungkan	Hubungan guru dan siswa		7, 8, 9
Transactions	Kepemimpinan	Kompetensi guru dikelas		10, 11, 12
		Peran Guru		13, 14, 15, 16
	Pendekatan proses	Proses pembelajaran		17, 18, 19
	Hubungan saling menguntungkan	Kinerja siswa		20, 21, 22
	Pendekatan sistem	Pemberdayaan Sumber daya	16, 17, 18, 19	
		Pemberdayaan sarana prasarana	20, 21, 22, 23	
Outcome	Fokus pada pelanggan	Pembelajaran sesuai dengan harapan siswa		23, 24, 25
		Penilaian kinerja sekolah		26, 27
		Kesesuaian pelanggan		28, 29, 30
	Melibatkan semua orang	Pembelajaran yang bermutu		31, 32, 33
	Pendekatan sistem	Pembelajaran sesuai standar		34, 35, 36
	Hubungan saling menguntungkan	Kultur sekolah	24, 25, 26, 27	
		Hasil budaya sekolah	28, 29, 30	

Keterangan: (a) 1 = Guru, (b) 2 = Siswa.

F. Validitas dan Reliabilitas Instrumen

1. Validitas

Sugiyono (2012: 172) menyatakan bahwa hasil penelitian ini dikatakan valid jika terdapat kesamaan antara data yang terkumpul dengan data yang sesungguhnya terjadi pada obyek yang diteliti, sedangkan hasil penelitian

dikatakan *reliable* jika terdapat kesamaan data dalam waktu yang berbeda. Instrumen yang valid berarti alat ukur yang digunakan untuk mendapatkan data (mengukur) itu valid. Valid berarti instrumen tersebut dapat digunakan untuk mengukur apa yang seharusnya diukur. Validitas instrumen dalam penelitian ini menggunakan validitas konstrak (*construct validity*) dan validitas isi.

Pembuktian validitas konstrak ini diperoleh dengan cara uji validitas oleh para ahli (*expert judgment*) dengan melakukan ujicoba instrumen. Dalam hal ini instrumen yang telah disusun dikonsultasikan dengan para ahli dibidangnya untuk kemudian di evaluasi dan dinilai secara sistematis apakah butir atau item instrumen tersebut dinyatakan valid atau tidak valid. Rekomendasi yang diberikan dari para ahli tersebut menjadi pedoman sebagai bahan perbaikan instrumen yang akan digunakan untuk ujicoba penelitian sedangkan pembuktian dari validitas isi dilakukan dengan cara menyusun angket berdasarkan kisi-kisi yang dibuat menggunakan acuan dari kajian teori yang sudah ada atau matrik pengembangan instrumen, dengan cara ini diharapkan butir-butir instrumen penelitian ini telah mencakup seluruh kawasan isi obyek yang harus diukur.

Setelah melakukan uji validitas isi menggunakan *expert judgement*, kemudian dilakukan pengujian terpakai menggunakan validitas empiris. Uji validitas empiris, instrument kusioner diujikan langsung kepada responden yang sebenarnya, akan tetapi bukan merupakan sampel penelitian, kemudian dapat dianalisis butir mana yang valid dan tidak valid. Uji validitas empiris ini dilakukan pada kuesioner siswa dan guru. Uji validitas ini, peneliti melakukan pengujian di SMK N 3 Yogyakarta pada program studi Teknik Instalasi Tenaga Listrik dengan responden siswa sebanyak 30 orang dan responden guru sebanyak 8 orang.

Pemilihan responden yang digunakan untuk validitas empiris didasari atas kesamaan karakteristik antara siswa pada program keahlian Teknik Instalasi Tenaga Listrik pada sekolah yang menerapkan Sistem Manajemen Mutu Berstandar ISO 9001:2008 yaitu SMK N 3 Yogyakarta dengan sampel yang akan digunakan dalam penelitian yaitu guru dan siswa di SMK Muhammadiyah 3 Yogyakarta pada program keahlian Teknik Instalasi Tenaga Listrik. Analisis dilakukan dengan cara mengorelasikan antara skor setiap butir dengan skor total. Djaali dan Pudji Muljono (2008:54) menyatakan bahwa jika koefisien korelasi skor butir dengan skor total lebih besar dari koefisien korelasi dari r_{table} maka butir tersebut dianggap valid secara empiris. Sugiyono (2012:455) menyatakan bahwa besarnya r_{table} ditentukan dari jumlah sampel, sehingga untuk uji validitas empiris dengan jumlah responden sebanyak 30 orang dan peneliti menggunakan taraf signifikansi 5% maka besarnya r_{table} adalah 0,361. Pada penelitian ini, alat bantu analisis validitas menggunakan software *Microsoft Excel* 2013. Hasil dari perhitungan validasi kuesioner siswa dapat dilihat pada table berikut.

Tabel 4. Uji Validitas Instrumen Kuesioner Siswa

No. Butir	r Hitung	r Table	Keterangan
1.	0.26	0,361	Tidak Valid
2.	0.57	0,361	Valid
3.	0.41	0,361	Valid
4.	0.38	0,361	Valid
5.	0.36	0,361	Tidak Valid
6.	0.55	0,361	Valid
7.	0.37	0,361	Valid
8.	0.24	0,361	Tidak Valid
9.	0.38	0,361	Valid
10.	0.43	0,361	Valid
11.	0.45	0,361	Valid
12.	0.53	0,361	Valid
13.	0.60	0,361	Valid
14.	0.25	0,361	Tidak Valid

No. Butir	r Hitung	r Table	Keterangan
15.	0.69	0,361	Valid
16.	0.53	0,361	Valid
17.	0.63	0,361	Valid
18.	0.48	0,361	Valid
19.	0.48	0,361	Valid
20.	0.51	0,361	Valid
21.	0.38	0,361	Valid
22.	0.28	0,361	Tidak Valid
23.	0.42	0,361	Valid
24.	0.68	0,361	Valid
25.	0.31	0,361	Tidak Valid
26.	0.41	0,361	Valid
27.	0.13	0,361	Tidak Valid
28.	0.63	0,361	Valid
29.	0.45	0,361	Valid
30.	0.59	0,361	Valid
31.	0.15	0,361	Tidak Valid
32.	0.57	0,361	Valid
33.	0.72	0,361	Valid
34.	0.37	0,361	Valid
35.	0.42	0,361	Valid
36.	0.36	0,361	Valid
37.	0.42	0,361	Valid
38.	0.43	0,361	Valid
39.	0.61	0,361	Valid
40.	0.47	0,361	Valid
41.	0.58	0,361	Valid
42.	0.54	0,361	Valid

Berdasarkan tabel diatas, dapat diketahui bahwa dari 42 butir pada kuesioner siswa, terdapat 8 butir yang tidak valid. Akan tetapi, dari 8 butir tersebut peneliti menghilangkan dan menelaah kembali butir tersebut dan memperbaiki dengan dibantu oleh ahli, sehingga butir kuesioner dapat digunakan dalam penelitian. Butir soal yang dihilangkan karena indikator tersebut sudah diwakili oleh butir lain sedangkan yang ditelaah kembali adalah butir yang indikatornya belum diwakili oleh butir lain.

Tabel 5. Uji Validitas Instrumen Kuesioner Guru

No. Butir	r Hitung	r Table	Keterangan
1.	0.46	0,361	Valid
2.	0.43	0,361	Valid
3.	0.46	0,361	Valid
4.	0.40	0,361	Valid
5.	0.65	0,361	Valid
6.	0.48	0,361	Valid
7.	0.26	0,361	Tidak Valid
8.	0.40	0,361	Valid
9.	0.45	0,361	Valid
10.	0.75	0,361	Valid
11.	0.59	0,361	Valid
12.	0.68	0,361	Valid
13.	0.53	0,361	Valid
14.	0.50	0,361	Valid
15.	0.65	0,361	Valid
16.	0.53	0,361	Valid
17.	0.55	0,361	Valid
18.	0.62	0,361	Valid
19.	0.26	0,361	Tidak Valid
20.	0.75	0,361	Valid
21.	0.78	0,361	Valid
22.	0.78	0,361	Valid
23.	0.65	0,361	Valid
24.	0.56	0,361	Valid
25.	0.30	0,361	Tidak Valid
26.	0.40	0,361	Valid
27.	0.48	0,361	Valid
28.	0.63	0,361	Valid
29.	0.68	0,361	Valid
30.	0.20	0,361	Tidak Valid

Berdasarkan tabel di atas, dapat diketahui bahwa dari 30 butir pada kuesioner guru, terdapat 4 butir yang tidak valid, akan tetapi peneliti tidak menghilangkan butir yang tidak valid, melainkan peneliti menelaah kembali butir tersebut dan memperbaiki dengan dibantu oleh ahli, sehingga butir kuesioner dapat digunakan dalam penelitian.

2. Reliabilitas

Reliabilitas menunjuk pada suatu pengertian bahwa suatu instrumen cukup dapat dipercaya untuk dapat digunakan sebagai alat pengumpul data karena instrumen tersebut sudah diuji dan layak untuk digunakan. Sumarma S (2004: 89) menyatakan bahwa reliabilitas merupakan ketstabilan skor yang diperoleh orang yang sama ketika orang tersebut diberi ujian dengan soal tes yang sama dalam situasi berbeda atau dari suatu pengukuran ke pengukuran berikutnya. Instrumen yang baik tidak akan bersifat tendensius mengarahkan responden memilih jawaban-jawaban tertentu.

Arikunto (2013: 106-110) menyatakan bahwa, pengujian reliabilitas instrumen dapat dilakukan dengan metode belah dua (*split-half method*). Pengujian reliabilitas ini menggunakan formula Spearman Brown (Nunnally, 1964: 411) dengan rumus berikut ini.

$$R_{11} = \frac{2R_{hh}}{1+R_{hh}}$$

Keterangan : R_{11} = koefisien reliabilitas instrumen
 R_{hh} = korelasi antara skor-skor setiap belahan tes (ganjil-genap)

Metode ini, butir-butir instrumen dibelah menjadi dua kelompok yaitu butir ganjil dan kelompok butir genap selanjutnya untuk masing-masing skor butir kelompok dijumlahkan sehingga menghasilkan skor total. Skor total antara kelompok butir genap dan kelompok butir ganjil dicari korelasinya, sehingga diperoleh nilai korelasi (R_{hh}) sebesar 0.884 untuk siswa sedangkan nilai korelasi untuk guru sebesar 0.814. Koefisien korelasi ini selanjutnya dimasukkan ke dalam formula Spearman Brown sehingga diperoleh nilai reliabilitas instrumen

(R₁₁) untuk kuesioner siswa sebesar 0.938 sedangkan untuk kuesioner guru sebesar 0.897. Hasil perhitungan tersebut dapat dikatakan bahwa instrumen kuesioner siswa sangat reliabel, karena kriteria instrumen memiliki reliabilitas yang tinggi apabila nilai koefisien yang diperoleh lebih besar sama dengan (\geq) dari 0,70 (Sudijono, 2012: 209).

G. Teknik Analisis Data

Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian deskriptif kuantitatif dan kualitatif dari masing-masing komponen yang dievaluasi. Data diperoleh dari kuesioner, wawancara, dan dokumentasi. Data dari kuesioner dianalisis dengan cara kuantitatif sedangkan data yang diperoleh dari wawancara dan dokumentasi dianalisis dengan cara kualitatif. Data yang diperoleh dari kuesioner dilakukan kuantifikasi dan selanjutnya dianalisis menggunakan statistik deskriptif kemudian data disajikan dan diubah dari data kuantitatif ke data kualitatif.

Perhitungan dan analisis data menghasilkan nilai pencapaian kualitas yang selanjutnya dilakukan interpretasi untuk mendeskripsikan masing-masing variabel, yaitu *antecedents, transactions, outcomes* pada penerapan sistem manajemen ISO 9001:2008, digunakan rata-rata ideal dan standar deviasi ideal = simpangan baku ideal sebagai acuan kriteria. Peneliti menggunakan pendapat Burhan Nurgiyantoro (2012:257) menyatakan bahwa ada 4 (empat) kriteria penilaian yaitu sebagai berikut.

Tabel 6. Kriteria penilaian

No.	Interval Nilai	Interpretasi
1.	$ST \geq X \geq Mi + 1.5 SDi$	Sangat Puas
2.	$Mi + 1,5 SDi > X \geq Mi$	Puas
3.	$Mi > X \geq Mi - 1,5 SDi$	Kurang Puas
4.	$Mi - 1,5 SDi > X \geq SR$	Tidak Puas

Keterangan :

X = Skor responden

Mi = $\frac{1}{2} (ST + SR)$

Mi = Mean ideal

ST = Skor tertinggi ideal

SR = Skor terendah ideal

SDi = Standar Deviasi ideal

SDi = $\frac{1}{6} (ST - SR)$

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Deskripsi Data Penelitian

Hasil penelitian yang dikumpulkan ini digunakan untuk mengukur seberapa besar tingkat kepuasan pelanggan pada penerapan sistem manajemen mutu berstandar ISO 9001:2008 di SMK Muhammadiyah 3 Yogyakarta. Data yang telah diperoleh kemudian disesuaikan dengan model evaluasi *countenance stake* agar dapat mengetahui perbaikan yang harus dilakukan. Data yang diperoleh dalam penelitian ini merupakan data yang diperoleh melalui berbagai teknik pengumpulan data meliputi kuesioner, wawancara, dan dokumentasi. Terkait dengan hal tersebut, maka yang merupakan data primer yang terpenting dalam penelitian ini adalah hasil kuesioner, karena menjadi bagian utama saat menganalisis data sedangkan dokumentasi dan wawancara merupakan data pendukung yang digunakan peneliti saat melakukan penelitian di sekolah.

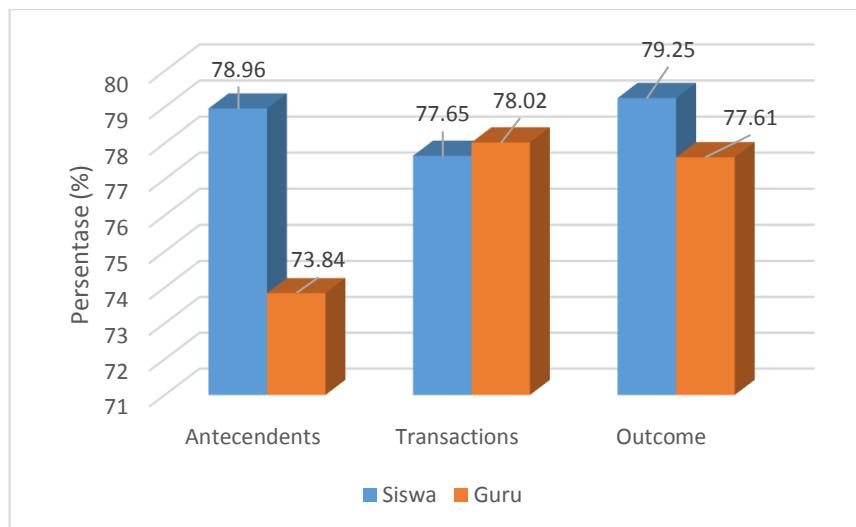
Instrumen kuesioner yang digunakan dalam penelitian ini terdiri dari tiga aspek yaitu *antecedents, transactions, outcomes*. Responden yang digunakan dalam penelitian ini yaitu guru dan siswa. Kuesioner guru digunakan untuk mengetahui bagaimana penerapan sistem manajemen mutu berstandar ISO 9001:2008 di SMK Muhammadiyah 3 Yogyakarta, sedangkan kuesioner siswa digunakan untuk mengetahui sejauh mana tingkat kepuasan pelanggan dalam penerapan sistem manajemen mutu ISO 9001:2008 di SMK Muhammadiyah 3 Yogyakarta. Kuesioner diberikan kepada 42 sampel siswa dan 30 sampel guru. Pengisian lembar kuesioner ini dilakukan secara langsung, setelah selesai

pengisian kemudian hasil kuesioner tersebut diolah secara deskriptif kuantitatif.

Deskripsi data yang akan disajikan meliputi skor tertinggi ideal (ST), skor terendah ideal (SR), rata-rata ideal (Mi), dan standar deviasi ideal (SDi) yang diolah menggunakan program *Microsoft Excel*. Hasil analisis data berdasarkan kuesioner siswa dan kuesioner guru yang meliputi *antecedent, transactions, outcome* ditunjukkan pada tabel 7 sebagai berikut.

Tabel 7. Hasil Analisis Data Berdasarkan Kuesioner Siswa dan Guru

No	Aspek evaluasi	Percentase ketercapaian		Rata-rata
		Kuesioner Siswa	Kuesioner Guru	
1.	<i>Antecedents</i>	78.96 %	73.84 %	76.40 %
2.	<i>Transactions</i>	77.65 %	78.02 %	77.83 %
3.	<i>Outcome</i>	79.25 %	77.61 %	78.43 %



Gambar 6. Grafik Persentase Ketercapaian Berdasarkan kuesioner

B. Analisis Data

1. Penerapan Sistem Manajemen Mutu Berstandar ISO 9001:2008 dengan Model *Countenance Stake* di SMK Muhammadiyah 3 Yogyakarta

Penerapan sistem manajemen mutu berstandar ISO 9001:2008 di SMK Muhammadiyah 3 Yogyakarta dilakukan dengan mengevaluasi penerapan prinsip sistem manajemen mutu berstandar ISO 9001:2008. Model evaluasi yang digunakan dalam penelitian yaitu model *countenancce stake* dimana ada 3 aspek yaitu *antecedents transactions*, dan *outcomes*. Kuesioner diberikan kepada 30 orang guru sebagai sampel dalam penelitian.

Data yang diperoleh dikelompokkan menurut kriteria yang telah ditetapkan ke dalam empat kategori yaitu sangat puas (4), puas (3), kurang puas (2), dan tidak puas (1). Berdasarkan kuesioner guru, data yang diperoleh kemudian dianalisis secara deskriptif sehingga menghasilkan skor tertinggi ideal setiap butir adalah $4 \times 30 = 120$, skor terendah ideal setiap butir adalah $1 \times 30 = 30$, rata-rata ideal (M_i) adalah $\frac{1}{2} (120+30) = 75$, dan standar deviasi ideal (SD_i) adalah $\frac{1}{6} (120-30) = 15$. Hasil data yang diperoleh berdasarkan kuesioner guru dapat ditunjukkan pada tabel 8 sebagai berikut.

Tabel 8. Analisis Deskriptif Berdasarkan Kuesioner Guru

Skor tertinggi ideal (ST)	Skor Terendah ideal (SR)	Rata-rata ideal (M_i)	Standar deviasi ideal (SD_i)
120	30	75	15

Data yang diperoleh dari kuesioner guru, dapat dikategorikan ke dalam beberapa kategori berdasarkan jumlah skor yang diperoleh untuk setiap butir. Ada empat kategori di dalam pengelompokan berdasarkan rentan sekor tiap-tiap butir yaitu sangat puas, puas, kurang puas, dan tidak puas. Pengelompokan

kategori berdasarkan rentang skor yang diperoleh pada kuesioner guru dapat dilihat pada tabel 9 sebagai berikut.

Tabel 9. Kategori data skor berdasarkan kuesioner guru

Rentang Skor	Kategori
97,5 – 120	Sangat Puas
75 – 97,4	Puas
52,5 – 74,9	Kurang Puas
30 – 52,4	Tidak Puas

Berdasarkan data di atas deskripsi data untuk masing-masing aspek penelitian secara rinci dapat dilihat dalam penjelasan berikut ini.

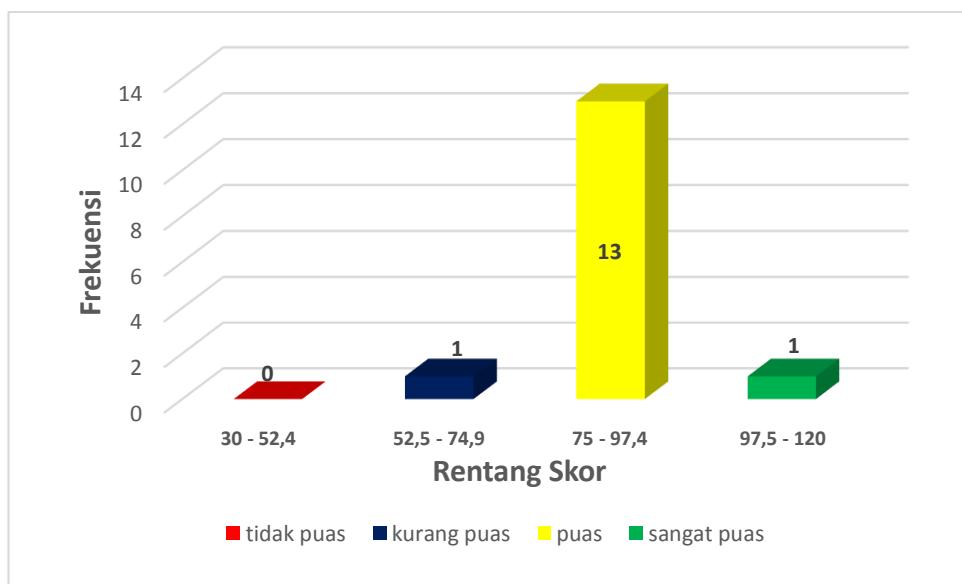
a. Penerapan Sistem Manajemen Mutu Berstandar ISO 9001:2008 Pada Aspek *Antecedents*

Aspek *antecedents* diukur melalui wawancara dan kuesioner. Dua jenis data tersebut kemudian diolah secara deskriptif kualitatif. Hasil pengolahan ini kemudian disimpulkan menjadi kesatuan. Aspek *antecedents* berdasarkan kuesioner yang diberikan kepada guru melalui 15 butir pernyataan dalam kuesioner yang mencakup 5 (lima) indikator penelitian yaitu mengenai peran kepala sekolah, kesiapan tenaga pendidik, kesiapan administrasi, pembiayaan, dan kesiapan sarana prasarana. Berdasarkan hasil kuesioner tersebut, diperoleh skor maksimal responden sebesar 98, skor minimal responden sebesar 70, total skor yang diperoleh responden sebesar 1329, dan rata-rata perolehan skor sebesar 88,6.

Data yang diperoleh berdasarkan kuesioner guru pada aspek *antecedents* kemudian dikategorikan berdasarkan skor yang diperoleh untuk tiap-tiap butir pernyataan. Kategori hasil data tersebut dapat dilihat pada tabel dan gambar dibawah ini.

Tabel 10. Kategori Data Aspek *Antecedents* Kuesioner Guru

Rentang Skor	Kategori	Frekuensi	Percentase (%)
97,5 – 120	Sangat Puas	1	6,67
75 – 97,4	Puas	13	86,66
52,5 – 74,9	Kurang Puas	1	6,67
30 – 52,4	Tidak Puas	0	0
Jumlah		15	100



Gambar 7. Grafik Distribusi Frekuensi Aspek *Antecedent* Penerapan Sistem Manajemen Mutu Berstandar ISO 9001:2008

Berdasarkan hasil analisis data kuesioner guru aspek *antecedents* dalam penerapan sistem manajemen mutu berstandar ISO 9001:2008 diperoleh 1 dari 15 butir (6,67%) termasuk ke dalam kategori sangat puas, 13 dari 15 butir (86,66%) termasuk ke dalam kategori puas, dan 1 dari 15 butir (6,67%) termasuk ke dalam kategori kurang puas. Aspek *antecedents* pada penerapan sistem manajemen mutu berstandar ISO 9001:2008 di SMK Muhammadiyah 3 Yogyakarta dapat dikategorikan puas karena nilai rata-rata dari hasil data kuesioner adalah sebesar 88,6 atau 73,83% dari jumlah skor tertinggi ideal, apabila dilihat

dalam skala 4 maka perolehan rata-rata skor pada aspek *antecedents* dalam penerapan sistem manajemen mutu berstandar ISO 9001:2008 adalah 2,95.

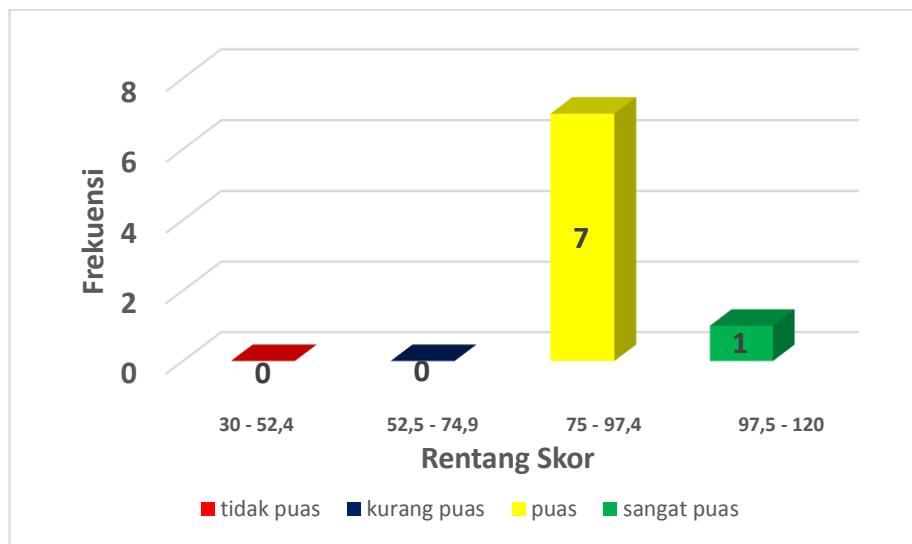
b. Penerapan Sistem Manajemen Mutu Berstandar ISO 9001:2008 Pada Aspek *Transactions*

Aspek *transactions* pada kuesioner guru diukur melalui 8 butir pernyataan dalam kuesioner yang mencakup 2 indikator penelitian yaitu mengenai pemberdayaan sumber daya dan pemberdayaan sarana prasarana. Berdasarkan hasil kuesioner tersebut, diperoleh skor maksimal responden sebesar 100, skor minimal responden sebesar 87, total skor yang diperoleh responden sebesar 749, dan rata-rata perolehan skor sebesar 93,62.

Data yang diperoleh berdasarkan kuesioner guru pada aspek *transactions* kemudian dikategorikan berdasarkan skor yang diperoleh untuk tiap-tiap butir pernyataan. Kategori hasil data tersebut dapat dilihat pada tabel dan gambar dibawah ini.

Tabel 11. Kategori Data Aspek *Transactions* Kuesioner Guru

Rentang Skor	Kategori	Frekuensi	Persentase (%)
97,5 – 120	Sangat Puas	1	12,50
75 – 97,4	Puas	7	87,50
52,5 – 74,9	Kurang Puas	0	0
30 – 52,4	Tidak Puas	0	0
Jumlah		8	100



Gambar 8. Grafik Distribusi Frekuensi Aspek *Transactions* Penerapan Sistem Manajemen Mutu Berstandar ISO 9001:2008

Berdasarkan hasil analisis data kuesioner guru aspek *transactions* dalam penerapan sistem manajemen mutu berstandar ISO 9001:2008 diperoleh 1 dari 8 butir (12,5%) termasuk ke dalam kategori sangat puas, 7 dari 8 butir (87,5%) termasuk ke dalam kategori puas. Aspek *transactions* pada penerapan sistem manajemen mutu berstandar ISO 9001:2008 di SMK Muhammadiyah 3 Yogyakarta dapat dikategori puas karena nilai rata-rata dari hasil data kuesioner adalah sebesar 93,62 atau 78,01% dari jumlah skor tertinggi ideal, apabila dilihat dalam skala 4 maka perolehan rata-rata skor pada aspek *transactions* dalam penerapan sistem manajemen mutu berstandar ISO 9001:2008 adalah 3,12.

c. Penerapan Sistem Manajemen Mutu Berstandar ISO 9001:2008 Pada Aspek *Outcomes*

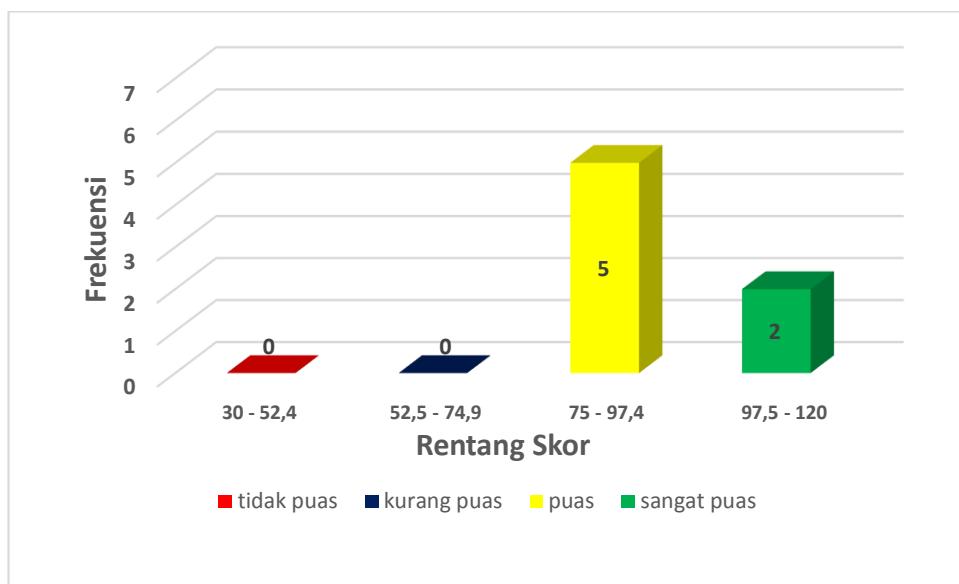
Aspek *outcomes* pada kuesioner guru diukur melalui 7 butir pernyataan dalam kuesioner yang mencakup 2 indikator penelitian yaitu mengenai kultur sekolah dan budaya sekolah. Berdasarkan hasil kuesioner tersebut, diperoleh

skor maksimal responden sebesar 99, skor minimal responden sebesar 85, total skor yang diperoleh responden sebesar 652, dan rata-rata perolehan skor sebesar 93,14.

Data yang diperoleh berdasarkan kuesioner guru pada aspek *outcome*, kemudian dikategorikan berdasarkan skor yang diperoleh untuk tiap-tiap butir pernyataan. Kategori hasil data tersebut dapat dilihat pada tabel dan gambar dibawah ini.

Tabel 12. Kategori Data Aspek *Outcomes* Kuesioner Guru

Rentang Skor	Kategori	Frekuensi	Percentase (%)
97,5 – 120	Sangat Puas	2	28,57
75 – 97,4	Puas	5	71,43
52,5 – 74,9	Kurang Puas	0	0
30 – 52,4	Tidak Puas	0	0
Jumlah		7	100



Gambar 9. Grafik Distribusi Frekuensi Aspek *Outcomes* Penerapan Sistem Manajemen Mutu Berstandar ISO 9001:2008

Berdasarkan hasil analisis data kuesioner guru aspek *outcomes* dalam penerapan sistem manajemen mutu berstandar ISO 9001:2008 diperoleh 2 dari 7 butir (28,57%) termasuk ke dalam kategori sangat puas, 5 dari 7 butir (71,43%) termasuk ke dalam kategori puas. Aspek *outcomes* pada penerapan sistem manajemen mutu berstandar ISO 9001:2008 di SMK Muhammadiyah 3 Yogyakarta dapat dikategori puas karena nilai rata-rata dari hasil data kuesioner adalah sebesar 93,14 atau 77,61% dari jumlah skor tertinggi ideal, apabila dilihat dalam skala 4 maka perolehan rata-rata skor pada aspek *outcomes* dalam penerapan sistem manajemen mutu berstandar ISO 9001:2008 adalah 3,11.

2. Tingkat Kepuasan Pelanggan Dalam Penerapan Sistem Manajemen Mutu Berstandar ISO 9001:2008 di SMK Muhammadiyah 3 Yogyakarta

Penelitian tingkat kepuasan pelanggan dalam penerapan sistem manajemen mutu berstandar ISO 9001:2008 di SMK Muhammadiyah 3 Yogyakarta didapat dari kuesioner yang diberikan kepada 42 orang siswa sebagai sampel dalam penelitian. Data yang diperoleh dikelompokkan menurut kriteria yang telah ditetapkan ke dalam empat kategori yaitu sangat puas (4), puas (3), kurang puas (2), tidak puas (1). Berdasarkan kuesioner siswa data yang diperoleh kemudian dianalisis secara deskriptif sehingga menghasilkan skor tertinggi ideal setiap butir adalah $4 \times 42 = 168$, skor terendah ideal setiap butir adalah $1 \times 42 = 42$, rata-rata ideal (M_i) adalah $\frac{1}{2} (168+42) = 105$, dan standar deviasi ideal (SD_i) adalah $1/6 (168-42) = 21$. Hasil data yang diperoleh berdasarkan kuesioner siswa dapat ditunjukkan pada tabel 13 sebagai berikut.

Tabel 13. Analisis Deskriptif Berdasarkan Kuesioner Siswa

Skor tertinggi ideal (ST)	Skor Terendah ideal (SR)	Rata-rata ideal (Mi)	Standar deviasi ideal (SDi)
168	42	105	21

Data yang diperoleh dari kuesioner siswa dikategorikan ke dalam beberapa kategori berdasarkan jumlah skor yang diperoleh untuk setiap butir. Penelitian ini terdapat empat kategori pengelompokan berdasarkan rentang skor tiap-tiap butir yaitu sangat puas, puas, kurang puas, tidak puas. Kategori pengelompokan pada kuesioner siswa ini berdasarkan rentang skor yang diperoleh dapat dilihat pada tabel 14 sebagai berikut.

Tabel 14. Kategori Data Skor Berdasarkan Kuesioner Siswa

Rentang Skor	Kategori
136,5 – 168	Sangat Puas
105 – 136,4	Puas
73,5 – 104,9	Kurang Puas
42 – 73,4	Tidak Puas

Berdasarkan data di atas deskripsi data untuk masing-masing aspek penelitian secara rinci dapat dilihat dalam penjelasan berikut ini.

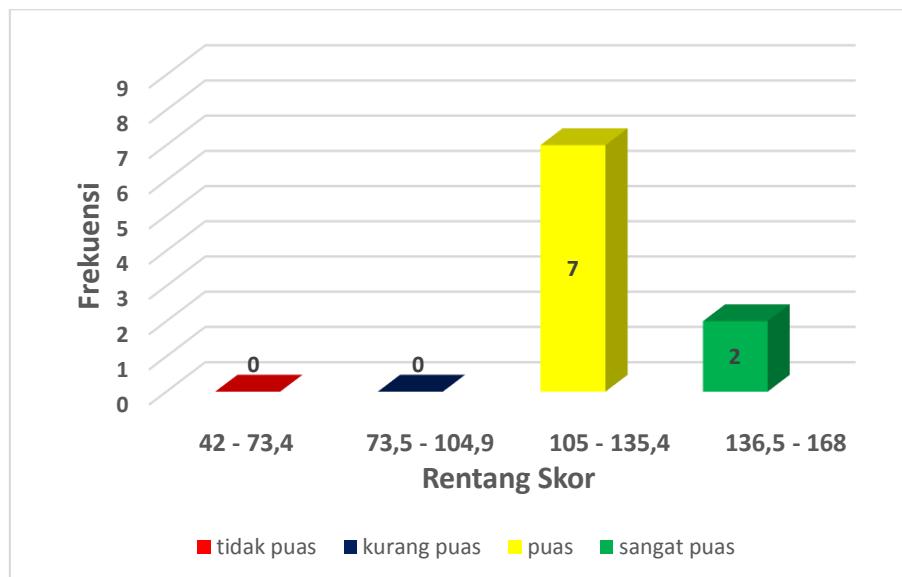
a. Tingkat Kepuasan Pada Aspek *Antecedents*

Tingkat kepuasan pada aspek *antecedents* diukur melalui 9 butir pernyataan dalam kuesioner yang mencakup 4 indikator penelitian yaitu mengenai harapan siswa dalam pembelajaran, kesesuaian pembelajaran terhadap siswa, menghimpun informasi, dan hubungan guru dan siswa. Berdasarkan hasil kuesioner tersebut, diperoleh skor maksimal responden sebesar 137, skor minimal responden sebesar 127, total skor yang diperoleh responden sebesar 1194, dan rata-rata perolehan skor sebesar 132,67.

Data yang diperoleh berdasarkan kuesioner siswa pada aspek *antecedents* dikategorikan berdasarkan skor yang diperoleh untuk tiap-tiap butir pernyataan. Kategori hasil data tersebut dapat dilihat pada tabel dan gambar dibawah ini.

Tabel 15. Kategori Data Aspek *Antecedents* Kuesioner Siswa

Rentang Skor	Kategori	Frekuensi	Persentase (%)
136,5 – 168	Sangat Puas	2	22,22
105 – 136,4	Puas	7	77,78
73,5 – 104,9	Kurang Puas	0	0
42 – 73,4	Tidak Puas	0	0
Jumlah		9	100



Gambar 10. Grafik Distribusi Frekuensi Aspek *Antecedents* Tingkat Kepuasan Siswa

Berdasarkan hasil analisis data kuesioner siswa dalam tingkat kepuasan siswa pada aspek *antecedents* diperoleh 2 dari 9 butir (22,22%) termasuk ke dalam kategori sangat puas, 7 dari 9 butir (77,78%) termasuk ke dalam kategori puas. Aspek *antecedents* pada tingkat kepuasan dalam penerapan sistem manajemen mutu berstandar ISO 9001:2008 di SMK Muhammadiyah 3

Yogyakarta dapat dikategori puas karena nilai rata-rata dari hasil data kuesioner adalah sebesar 132,67 atau 78,97% dari jumlah skor tertinggi ideal, apabila dilihat dalam skala 4 maka perolehan rata-rata skor pada aspek *antecedents* tingkat kepuasan dalam penerapan sistem manajemen mutu berstandar ISO 9001:2008 adalah 3,15.

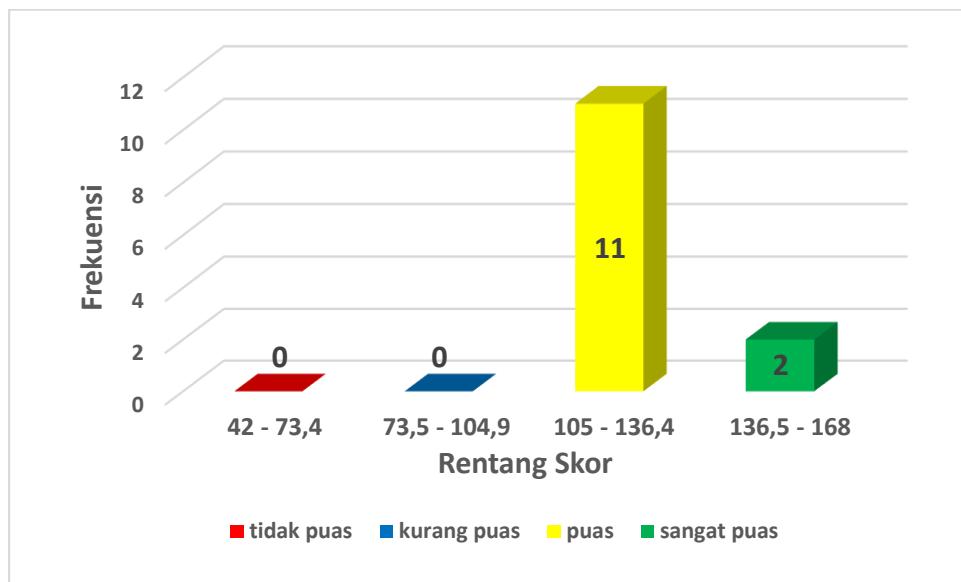
b. Tingkat Kepuasan Pada Aspek *Transactions*

Tingkat kepuasan pada aspek *transactions* diukur melalui 13 butir pernyataan dalam kuesioner yang mencakup 3 indikator penelitian yaitu mengenai kompetensi guru di kelas, peran guru, dan proses pembelajaran. Berdasarkan hasil kuesioner tersebut, diperoleh skor maksimal responden sebesar 139, skor minimal responden sebesar 128, total skor yang diperoleh responden sebesar 1696, dan rata-rata perolehan skor sebesar 130,46.

Data yang diperoleh berdasarkan kuesioner siswa pada aspek *transactions* dikategorikan berdasarkan skor yang diperoleh untuk tiap-tiap butir pernyataan. Kategori hasil data tersebut dapat dilihat pada tabel dan gambar dibawah ini.

Tabel 16. Kategori Data Aspek *Transactions* Kuesioner Siswa

Rentang Skor	Kategori	Frekuensi	Persentase (%)
136,5 – 168	Sangat Puas	2	15,38
105 – 136,4	Puas	11	84,62
73,5 – 104,9	Kurang Puas	0	0
42 – 73,4	Tidak Puas	0	0
Jumlah		13	100



Gambar 11. Grafik Distribusi Frekuensi Aspek *Transactions* Tingkat Kepuasan Siswa

Berdasarkan hasil analisis data kuesioner siswa dalam tingkat kepuasan siswa pada aspek *transactions* diperoleh 2 dari 13 butir (15,38%) termasuk ke dalam kategori sangat puas, 11 dari 13 butir (84,62%) termasuk ke dalam kategori puas. Aspek *transactions* pada tingkat kepuasan dalam penerapan sistem manajemen mutu berstandar ISO 9001:2008 di SMK Muhammadiyah 3 Yogyakarta dapat dikategori puas karena nilai rata-rata dari hasil data kuesioner adalah sebesar 130,46 atau 77,65% dari jumlah skor tertinggi ideal, apabila dilihat dalam skala 4 maka perolehan rata-rata skor pada aspek *antecedents* tingkat kepuasan dalam penerapan sistem manajemen mutu berstandar ISO 9001:2008 adalah 3,10.

c. Tingkat Kepuasan Pada Aspek *Outcomes*

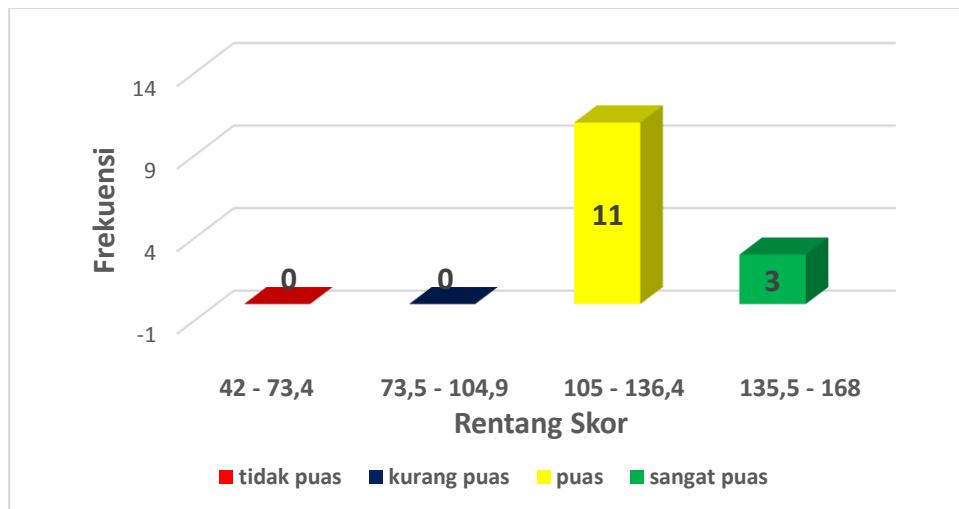
Tingkat kepuasan pada aspek *outcomes* diukur melalui 14 butir pernyataan dalam kuesioner yang mencakup 5 indikator penelitian yaitu mengenai

pembelajaran sesuai dengan harapan siswa, penilaian kinerja sekolah, ketidaksesuaian pelanggan, pembelajaran yang bermutu, dan pembelajaran sesuai standar. Berdasarkan hasil kuesioner tersebut, diperoleh skor maksimal responden sebesar 139, skor minimal responden sebesar 120, total skor yang diperoleh responden sebesar 1864, dan rata-rata perolehan skor sebesar 133,14.

Data yang diperoleh berdasarkan kuesioner siswa pada aspek *outcomes* dikategorikan berdasarkan skor yang diperoleh untuk tiap-tiap butir pernyataan. Kategori hasil data tersebut dapat dilihat pada tabel dan gambar dibawah ini.

Tabel 17. Kategori Data Aspek *Outcomes* Kuesioner Siswa

Rentang Skor	Kategori	Frekuensi	Percentase (%)
136,5 – 168	Sangat Puas	3	21,42
105 – 136,4	Puas	11	78,58
73,5 – 104,9	Kurang Puas	0	0
42 – 73,4	Tidak Puas	0	0
	Jumlah	14	100



Gambar 12. Grafik Distribusi Frekuensi Aspek *Outcomes* Tingkat Kepuasan Siswa

Berdasarkan hasil analisis data kuesioner siswa dalam tingkat kepuasan siswa pada aspek *outcomes* diperoleh 3 dari 14 butir (21,42%) termasuk ke dalam kategori sangat puas, 11 dari 14 butir (78,58%) termasuk ke dalam kategori puas. Aspek *outcomes* pada tingkat kepuasan dalam penerapan sistem manajemen mutu berstandar ISO 9001:2008 di SMK Muhammadiyah 3 Yogyakarta dapat dikategori puas karena nilai rata-rata dari hasil data kuesioner adalah sebesar 133,14 atau 79,25% dari jumlah skor tertinggi ideal, apabila dilihat dalam skala 4 maka perolehan rata-rata skor pada aspek *outcomes* tingkat kepuasan dalam penerapan sistem manajemen mutu berstandar ISO 9001:2008 adalah 3,17.

C. Pembahasan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, pembahasan dalam penelitian ini untuk mengetahui tingkat kepuasan pelanggan dalam penerapan sistem manajemen mutu berstandar ISO 9001:2008 di SMK Muhammadiyah 3 Yogyakarta yang di evaluasi dengan model *countenance stake*, faktor-faktor yang pendukung dan faktor-faktor yang menghambat sebagai berikut.

- 1. Penerapan Sistem Manajemen Mutu Berstandar ISO 9001:2008 dengan Model Countenance Stake di SMK Muhammadiyah 3 Yogyakarta.**
 - a. Penerapan Sistem Manajemen Mutu Berstandar ISO 9001:2008 Pada Aspek *Antecedents***

Melihat hasil data yang diperoleh dalam penelitian di SMK Muhammadiyah 3 Yogyakarta. Secara umum aspek *antecedents* dalam penerapan sistem manajemen mutu berstandar ISO 9001:2008 dikategorikan baik karena berdasarkan angket guru, rata-rata data yang diperoleh dalam butir-butir soal

pada aspek *antecedents* yaitu sebesar 88,6 dari skor tertinggi ideal 120. Pada aspek ini mencakup lima indikator yaitu (1) peran kepala sekolah, (2) kesiapan tenaga pendidik, (3) kesiapan administrasi, (4) pembiayaan, (5) kesiapan sarana prasarana. Pembahasan lebih lanjut dapat diuraikan sebagai berikut.

1) Peran kepala sekolah, data yang diperoleh dari angket guru menunjukkan bahwa peran kepala sekolah dalam menerapkan sistem manajemen mutu berstandar ISO 9001:2008 dapat dikategorikan kurang puas, karena nilai rata-rata dari indikator ini sebesar 74,67 dari skor tertinggi ideal 120. Hal tersebut didukung dengan apa yang disampaikan oleh beberapa orang responden, seperti yang tersirat dalam petikan melalui wawancara, sebagai berikut:

"kepemimpinan kepala sekolah sangat penting karena seorang kepala sekolah harus jeli melihat kondisi sekolah. Apa saja yang perlu dikembangkan dan apa saja yang perlu diperbaiki untuk meningkatkan kualitas sekolah dan prestasi siswa. Selain jeli dalam manajemen, sikap dan moral yang baik kepala sekolah akan menjadikan seluruh jajaran di sekolah akan bekerja dengan nyaman dan penuh tanggung jawab. Sebenarnya semua Kepala Sekolah itu punya tujuan yang baik dan bagus dalam menjalankan tugasnya, hanya saja mungkin dari cara menyampaikannya, cara mengakomodasi, mencari solusi sehingga pemahaman guru juga berbeda, tetapi pada intinya sebenarnya bagus, terkadang ada guru yang kurang sepaham tetapi pada intinya sudah bagus."

Berdasarkan data tersebut, dapat disimpulkan bahwa peran kepala sekolah sangatlah penting dalam meningkatkan mutu pendidikan di sekolah. Pelaksanaannya masih terjadi salah komunikasi antara guru dengan kepala sekolah yaitu apa yang disampaikan oleh kepala sekolah tidak diterima oleh guru sepenuhnya. Kepala sekolah harus meningkatkan hubungan interpersonal terhadap bawahannya agar terjalin hubungan yang baik sehingga tidak ada lagi kesalahpahaman dalam berkomunikasi. Kepala sekolah dapat menciptakan iklim belajar-mengajar yang kondusif dengan mempengaruhi, mengajak, dan

mendorong guru, murid dan staff sekolah untuk menjalankan tugas masing-masing dengan komitmen yang tinggi.

2) Kesiapan tenaga pendidik, data yang diperoleh dari angket guru menunjukkan bahwa kesiapan tenaga pendidik dalam menerapkan sistem manajemen mutu berstandar ISO 9001:2008 dapat dikategorikan puas, karena nilai rata-rata dari indikator ini sebesar 92,33 dari skor tertinggi ideal 120. Hal tersebut didukung dengan apa yang disampaikan oleh beberapa orang responden, seperti yang tersirat dalam petikan melalui wawancara, sebagai berikut:

“Sekolah memberikan kesempatan kepada guru untuk mengikuti berbagai pelatihan yang bertujuan untuk mengembangkan kompetensi guru.”

Berdasarkan data tersebut, ditemukan bahwa masih adanya guru yang kurang berkompeten di sekolah. Hal tersebut di indikasi bahwa masih adanya guru dalam memberi pelajaran siswa hanya disuruh mencatat menyalin dari buku terpadu, padahal untuk mencapai target sasaran mutu yang telah ditentukan diperlukan tenaga pendidik yang berkompeten oleh karena itu sekolah berupaya memberikan pelatihan kepada para guru untuk mengembangkan kualitasnya sehingga menjadi guru yang berkompeten dalam bidangnya. Dari total 90 guru yang ada di sekolah terdapat 2 guru berijazah D3, 78 guru berijazah S1, dan 10 guru berijazah S2.

3) Kesiapan administrasi, data yang diperoleh dari angket guru menunjukkan bahwa kesiapan administrasi dalam menerapkan sistem manajemen mutu berstandar ISO 9001:2008 dapat dikategorikan puas, karena nilai rata-rata dari indikator ini sebesar 92 dari skor tertinggi ideal 120. Hal tersebut di atas didukung dengan apa yang disampaikan oleh beberapa orang

responden, seperti yang tersirat dalam petikan melalui wawancara, sebagai berikut:

"Untuk administrasi di sekolah seperti TU berjalan dengan baik, didukung dengan perlengkapan TU yang memadahi. Untuk administrasi lainnya seperti mulai dari pendaftaran sudah bisa menggunakan sistem online, selain itu siswa bisa mengakses nilai rapot secara online lewat *sams* akademik yang ada di website sekolah. Dengan begitu wali murid juga dapat memantau proses belajar anaknya."

Berdasarkan data tersebut, dapat disimpulkan bahwa administrasi yang ada di sekolah tertata dengan baik hal ini karena didukung sarana perlengkapan administrasi sekolah yang memadahi. Administrasi sekolah merupakan suatu proses pemanfaatan segala sumber (potensi) yang ada di sekolah baik dari kepala sekolah dan stafnya serta guru-guru dan karyawan sekolah lainnya maupun material kurikulum, alat/media dan fasilitas sarana prasarana serta dana yang ada di sekolah secara efektif, dengan demikian administrasi sekolah dapat merencanakan, mengatur, dan mengendalikan semua urusan sekolah untuk mencapai sasaran mutu sekolah.

Tabel 18. Perlengkapan administrasi.

Komputer/ Laptop	Printer TU	Scan- er	Digital Camera	Server	Mesin			Bran- kas	Lemari	Meja TU	Kursi TU	Meja Guru	Kursi Guru
					Ketik	Stensil	Fotocopy						
7	7	1	1	1	1	1	-	2	9	10	14	85	130

(4) Pembiayaan, data yang diperoleh dari angket guru menunjukkan bahwa pembiayaan dalam menerapkan sistem manajemen mutu berstandar ISO 9001:2008 dapat dikategorikan puas, karena nilai rata-rata dari indikator ini sebesar 92,33 dari skor tertinggi ideal 120. Hal tersebut di atas didukung dengan apa yang disampaikan oleh beberapa orang responden, seperti yang tersirat dalam petikan melalui wawancara, sebagai berikut:

"Setahu saya pembiayaan setiap tahun sudah ada anggaran belanja mas, jadi ada evaluasi terkait kebutuhan sekolah terus dimasukin ke rencana kebutuhan lalu dianggarkan agar di tahun berikutnya terpenuhi."

Berdasarkan data tersebut, dapat disimpulkan bahwa pembiayaan yang ada di sekolah sudah berjalan dengan baik. Hal ini di indikasi bahwa terkait sumber dana maupun pengeluaran sekolah telah tersusun dengan baik di dalam Rencana Anggaran Pendapatan dan Belanja Sekolah (RABPS). Sumber dana yang didapat yaitu dari dana BOS, orang tua siswa & masyarakat serta unit produksi SMK. Hasil sumber dana tersebut digunakan untuk gaji dan kesra guru, gaji kesra dan pegawai, proses belajar mengajar, pemeliharaan sarana prasarana seperti pengadaan buku dan kebutuhan lainnya, kegiatan ekstrakurikuler, tata usaha/administrasi.

5) Kesiapan sarana prasarana, data yang diperoleh dari angket guru menunjukkan bahwa kesiapan sarana prasarana dalam menerapkan sistem manajemen mutu berstandar ISO 9001:2008 dapat dikategorikan puas, karena nilai rata-rata dari indikator ini sebesar 91,67 dari skor tertinggi ideal 120. Hal tersebut di atas didukung dengan apa yang disampaikan oleh beberapa orang responden, seperti yang tersirat dalam petikan melalui wawancara, sebagai berikut:

"Peningkatan sarana prasarana selalu menjadi bahan evaluasi setiap tahunnya, karena sekolah berusaha meningkatkan sarana prasarana sebagai proses belajar. Jadi peningkatan ada pada program kegiatan sekolah yang dirancang sebelumnya, jika ada hal perlu ditambahkan maka akan terealiasasi di periode berikutnya."

Berdasarkan data tersebut, bahwa sarana prasarana selalu menjadi bahan evaluasi setiap tahunnya karena adanya perbaikan/pemeliharaan sarana prasarana sekolah dipergantian tahun ajaran baru. Proses evaluasi telah

memberikan sarana prasarana yang memadahi terkait kegiatan yang ada di sekolah. Fasilitas sarana prasarana yang ada di sekolah dapat dilihat pada tabel dibawah ini.

Tabel 19. Ruang menurut jenis, luas, dan kondisi

No	Jenis Ruang	Jumlah	Luas (m2)	Kondisi
1.	Ruang teori/Kelas	44	2.664	Baik
2.	Laboratorium Fisika	1	56	Baik
3.	Laboratorium Biologi	1	56	Baik
4.	Laboratorium Bahasa	1	56	Baik
5.	Laboratorium Komputer	1	504	Baik
6.	Laboratorium Multimedia	1	56	Baik
7.	Laboratorium Kimia	1	56	Baik
8.	Ruang Perpustakaan Konvensional	1	120	Baik
9.	Ruang Perpustakaan Multimedia	9	24	Baik
10.	Ruang Keterampilan	1	12	Baik
11.	Ruang Serba Guna/Aula	1	108	Baik
12.	Ruang UKS	1	16	Baik
13.	Bengkel	7	1.120	Baik
14.	Ruang Diesel	1	4	Baik
15.	Ruang Gambar	2	112	Baik
16.	Koperasi/Toko	1	16	Baik
17.	Ruang BP/BK	1	56	Baik
18.	Ruang Kepala Sekolah	1	24	Baik
19.	Ruang Guru	8	277	Baik
20.	Ruang TU	1	84	Baik
21.	Ruang OSIS	1	16	Baik
22.	Kamar Mandi/WC Guru Laki-laki	8	24	Baik
23.	Kamar Mandi/WC Guru Perempuan	5	15	Baik
24.	Kamar Mandi/WC Siswa Laki-laki	7	21	Baik
25.	Kamar Mandi/WC Siswa Perempuan	4	12	Baik
26.	Gudang	1	6	Baik
27.	Ruang Ibadah	1	144	Baik
28.	Unit Produksi	1	48	Baik
29.	Ruang Multimedia	1	56	Baik
30.	Ruang Olahraga	1	16	Baik

Tabel 20. Perlengkapan kegiatan belajar mengajar (Ruang teori dan praktik)

Komputer/laptop	Printer	LCD	Lemari	TV/Audio	Meja Siswa	Kursi Siswa
145	9	48	15	2	500	1000

b. Penerapan Sistem Manajemen Mutu Berstandar ISO 9001:2008 Pada Aspek *Transactions*

Melihat hasil data yang diperoleh dalam penelitian di SMK Muhammadiyah 3 Yogyakarta. Aspek *transactions* dalam penerapan sistem manajemen mutu berstandar ISO 9001:2008 dikategorikan baik karena berdasarkan angket guru, rata-rata data yang diperoleh dalam butir-butir soal pada aspek *transactions* yaitu sebesar 93,62 dari skor tertinggi ideal 120. Aspek ini mencakup dua indikator yaitu peran (1) pemberdayaan sumber daya, (2) pemberdayaan sarana prasarana. Pembahasan lebih lanjut dapat diuraikan sebagai berikut.

1) Pemberdayaan sumber daya, data yang diperoleh dari angket guru menunjukkan bahwa pemberdayaan sumber daya dalam menerapkan sistem manajemen mutu berstandar ISO 9001:2008 dapat dikategorikan puas, karena nilai rata-rata dari indikator ini sebesar 96,25 dari skor tertinggi ideal 120. Hal tersebut di atas didukung dengan apa yang disampaikan oleh beberapa orang responden, seperti yang tersirat dalam petikan melalui wawancara, sebagai berikut:

“Sumber daya di sekolah itu ada tigas mas, yang pertama sumber daya manusia yang eliputi program sekolah, kurikulum. Yang kedua sumber daya manusia yang meliputi kepala sekolah, guru, staff, siswa, wali murid, dan masyarakat yang memiliki keperdulian kepada sekolah, dan yang ketiga sumber daya fisik yang meliputi bangunan, ruangan, peralatan, alat peraga pendidikan... oiya ada satu lagi yaitu sumber daya keuangan yang meliputi keseluruhan dana pengelolaan sekolah.”

Berdasarkan data tersebut, dapat disimpulkan bahwa pemberdayaan sumber daya di sekolah sudah dilakukan dengan baik dan dilakukan secara menyeluruh ke seluruh sumber daya yang ada di sekolah. Peningkatan mutu pendidikan dapat dilakukan melalui manajemen sumber daya tenaga kependidikan. Peranan ini sangat penting dan bisa menjadi potensi besar dalam

memajukan atau meningkatkan mutu sekolah, ketika para guru benar-benar berlaku professional dan dapat mengelola dengan baik tentunya mereka akan semakin bersemangat dalam menjalankan tugasnya bahkan rela melakukan inovasi-inovasi pembelajaran untuk mewujudkan kesuksesan pembelajaran siswa. Sekolah harus dapat meningkatkan mutu pendidikan yang diawali dari profesionalisme guru, karena perubahan mutu harus diawali dari peningkatan mutu pribadi guru itu sendiri.

2) Pemberdayaan sarana prasarana, data yang diperoleh dari angket guru menunjukkan bahwa pemberdayaan sarana prasarana dalam menerapkan sistem manajemen mutu berstandar ISO 9001:2008 dapat dikategorikan puas, karena nilai rata-rata dari indikator ini sebesar 91 dari skor tertinggi ideal 120. Hal tersebut di atas didukung dengan apa yang disampaikan oleh beberapa orang responden, seperti yang tersirat dalam petikan melalui wawancara, sebagai berikut:

“Sarana prasarana yang ada di sekolah kita manfaatkan untuk kegiatan pembelajaran mas. Sarana seperti bengkel diperbolehkan untuk membuka usaha yang dikelola siswa, misalkan siswa mendapat setrika rusak terus dibawa ke sekolah diperbaiki. Siswa mendapat ilmu dan uang sebagai bonus.”

Berdasarkan data tersebut, dapat disimpulkan bahwa pemberdayaan sarana prasarana dilakukan dengan baik demi kenyamanan siswa saat belajar. Pemberdayaan sarana dan prasarana yang baik diharapkan dapat menciptakan sekolah yang bersih, rapi, indah, dan kondusif, sehingga menciptakan suasana yang menyenangkan baik bagi guru maupun siswa didukung dengan fasilitas belajar telah memadai secara kuantitatif, kualitatif, dan relevan dengan kebutuhan, serta dapat dimanfaatkan secara optimal untuk kepentingan proses pendidikan dan pengajaran.

c. Penerapan Sistem Manajemen Mutu Berstandar ISO 9001:2008 Pada Aspek *Outcomes*

Melihat hasil data yang diperoleh dalam penelitian di SMK Muhammadiyah 3 Yogyakarta. Aspek *outcomes* dalam penerapan sistem manajemen mutu berstandar ISO 9001:2008 dikategorikan baik karena berdasarkan angket guru, rata-rata data yang diperoleh dalam butir-butir soal pada aspek *outcomes* yaitu sebesar 93,14 dari skor tertinggi ideal 120. Aspek ini mencakup dua indikator yaitu peran (1) kultur sekolah, (2) hasil budaya sekolah. Pembahasan lebih lanjut dapat diuraikan sebagai berikut.

1) Kultur sekolah, data yang diperoleh dari angket guru menunjukkan bahwa kultur sekolah dalam menerapkan sistem manajemen mutu berstandar ISO 9001:2008 dapat dikategorikan puas, karena nilai rata-rata dari indikator ini sebesar 96,75 dari skor tertinggi ideal 120. Hal tersebut di atas didukung dengan apa yang disampaikan oleh beberapa orang responden, seperti yang tersirat dalam petikan melalui wawancara, sebagai berikut:

“Untuk menciptakan kultur sekolah harus dilakukan sinergi antara kepala sekolah, guru, staff dan para siswa yang belajar di sekolah agar terjadi kerjasama yang baik. Selain itu guru tidak pernah bosan untuk mengingatkan kepada siswa yang berkelakuan kurang baik.”

Berdasarkan data tersebut, dapat disimpulkan bahwa sekolah telah berhasil dalam menciptakan lingkungan belajar kondusif sehingga tercipta hubungan saling menguntungkan antar warga sekolah. Setiap sekolah yang ingin memperbaiki kinerja sekolah perlu memperhitungkan kondisi kultur yang saat ini ada di sekolah yang bersangkutan dengan mengidentifikasi kondisi aneka kultur yang saat ini yang ada dan posisi kultur tersebut dalam kaitannya dengan belajar contohnya kesungguhan dalam melaksanakan tugas dan kewajiban, motivasi

untuk terus berprestasi, komitmen serta dedikasi kepada tanggung jawab. Peran kultur di sekolah akan sangat mempengaruhi perubahan sikap maupun perilaku dari warga sekolah. Kultur sekolah yang positif akan menciptakan suasana kondusif bagi tercapainya visi dan misi sekolah.

2) Hasil budaya sekolah, data yang diperoleh dari angket guru menunjukkan bahwa hasil budaya sekolah dalam menerapkan sistem manajemen mutu berstandar ISO 9001:2008 dapat dikategorikan puas, karena nilai rata-rata dari indikator ini sebesar 88,33 dari skor tertinggi ideal 120. Hal tersebut di atas didukung dengan apa yang disampaikan oleh beberapa orang responden, seperti yang tersirat dalam petikan melalui wawancara, sebagai berikut:

“Budaya sekolah tercipta karena kebiasaan mas, kebiasaan yang positif tentunya. Kita sepakati bersama termasuk guru dan murid bahwa kita harus mematuhi tata tertib yang ada di sekolah dan berlomba-lomba dalam kebaikan mas.”

Berdasarkan data tersebut, dapat disimpulkan bahwa sekolah telah berhasil menerapkan budaya sekolah dengan melakukan kegiatan-kegiatan yang mendukung peningkatan kualitas pendidikan sehingga sasaran mutu yang sudah ditetapkan dapat tercapai. Budaya yang berhasil diterapkan disekolah antara lain yaitu budaya keagamaan yang bertujuan menanamkan perilaku yang tersistematis dalam pengamalan agamanya sehingga terbentuk kepribadian dan sikap yang baik, bentuk kegiatannya yaitu tadarus sebelum memulai pelajaran, budaya salam, doa sebelum/sesudah belajar, sholat berjamaah dilanjut doa bersama. Dengan demikian, hasil budaya yang telah diterapkan di sekolah bermuara pada pencapaian hasil terbaik yaitu tercapainya sasaran mutu sekolah.

2. Tingkat Kepuasan Pelanggan Dalam Penerapan Sistem Manajemen Mutu Berstandar ISO 9001:2008 dengan Model *Countenance Stake* di SMK Muhammadiyah 3 Yogyakarta.

a. Tingkat Kepuasan Pada Aspek *Antecedents*

Hasil data yang diperoleh dalam penelitian di SMK Muhammadiyah 3 Yogyakarta. Aspek *antecedents* dalam tingkat kepuasan dikategorikan baik karena berdasarkan angket siswa, rata-rata data yang diperoleh dalam butir-butir soal pada aspek *antecedents* yaitu sebesar 133 dari skor tertinggi ideal 168. Aspek ini mencakup empat indikator yaitu (1) harapan siswa dalam pembelajaran, (2) kesesuaian pembelajaran terhadap siswa, (3) menghimpun informasi, (4) hubungan guru dan siswa. Pembahasan lebih lanjut dapat diuraikan sebagai berikut.

1) Harapan siswa dalam pembelajaran, data yang diperoleh dari angket siswa menunjukkan bahwa harapan siswa dalam pembelajaran, tingkat kepuasaannya dapat dikategorikan puas, karena nilai rata-rata dari indikator ini sebesar 132 dari skor tertinggi ideal 168. Berdasarkan data tersebut, hal ini guru selalu menanyakan kondisi siswa sebelum memulai pelajaran dan guru selalu berusaha membuat siswa aktif dalam kegiatan belajar mengajar, apa yang dilakukan guru dalam hal ini memiliki peranan besar dalam memenuhi harapan siswa karena guru sebagai agen pembelajaran. Guru harus dapat berkomunikasi dengan baik oleh siswa dengan cara memotivasi siswa, motivasi diberikan bisa dalam bentuk ceramah singkat yang diberikan sebelum memulai proses pembelajaran, selain itu guru dapat bertanya kepada siswa terkait metode pembelajaran yang diinginkan siswa sehingga guru dapat mengajar seperti apa yang telah diharapkan para siswanya.

2) Kesesuaian pembelajaran terhadap siswa, data yang diperoleh dari angket siswa menunjukkan bahwa kesesuaian pembelajaran terhadap siswa tingkat kepuasannya dapat dikategorikan puas, karena nilai rata-rata dari indikator ini sebesar 131,5 dari skor tertinggi ideal 168. Hal tersebut didukung guru menggunakan media yang bervariasi dalam kegiatan belajar mengajar sehingga suasana belajar tidak membosankan dan apa yang menjadi kesulitan siswa selalu di respon oleh guru. Hal ini juga didukung oleh adanya kelengkapan dari sarana prasarana pembelajaran yang ada di sekolah. Ketersediaan dan kelengkapan sarana dan prasarana merupakan salah satu faktor keberhasilan dalam pembelajaran, karena pembelajaran tanpa adanya sarana dan prasarana tidak akan bisa berjalan dan pembelajaran akan terkesan kaku karena tidak ada variasi dalam mengajar.

3) Menghimpun informasi, data yang diperoleh dari angket siswa menunjukkan bahwa menghimpun informasi tingkat kepuasannya dapat dikategorikan puas, karena nilai rata-rata dari indikator ini sebesar 135,5 dari skor tertinggi ideal 168. Hal tersebut didukung bahwa guru selalu menghimpun informasi terkait data diri siswa dan masalah-masalah yang sedang dihadapi siswa untuk diberikan solusi. Kesediaan guru untuk melayani konsultasi siswa sangat penting untuk mengatasi kesulitan belajar sehingga apa yang menjadi masalah/kendala siswa dalam belajar dapat teratasi.

4) Hubungan guru dan siswa, data yang diperoleh dari angket siswa menunjukkan bahwa hubungan guru dan siswa tingkat kepuasannya dapat dikategorikan puas, karena nilai rata-rata dari indikator ini sebesar 132 dari skor tertinggi ideal 168. Hal tersebut didukung bahwa guru dapat berkomunikasi

dengan baik kepada semua siswanya, begitupun sebaliknya sehingga siswa menganggap bahwa guru itu sebagai orang tua mereka selama disekolah.

b. Tingkat Kepuasan Pada Aspek *Transactions*

Hasil data yang diperoleh dalam penelitian di SMK Muhammadiyah 3 Yogyakarta. Aspek *transactions* dalam penerapan sistem manajemen mutu berstandar ISO 9001:2008 dikategorikan baik karena berdasarkan angket siswa, rata-rata data yang diperoleh dalam butir-butir soal pada aspek *transactions* yaitu sebesar 130 dari skor tertinggi ideal 168. Aspek ini mencakup empat indikator yaitu (1) kompetensi guru dikelas, (2) peran guru, (3) proses pembelajaran, (4) kinerja siswa. Pembahasan lebih lanjut dapat diuraikan sebagai berikut.

1) Kompetensi guru dikelas, data yang diperoleh dari angket siswa menunjukkan bahwa kompetensi guru dikelas tingkat kepuasannya dapat dikategorikan puas, karena nilai rata-rata dari indikator ini sebesar 131,67 dari skor tertinggi ideal 168. Berdasarkan data tersebut, dapat disimpulkan bahwa kompetensi guru dikelas dalam memberikan materi pelajaran sudah baik, hal tersebut didasari bahwa guru saat dikelas dapat menciptakan suasana belajar yang menyenangkan saat mengajar dan materi apa yang disampaikan oleh guru dapat diterima oleh para siswa.

2) Peran guru, data yang diperoleh dari angket siswa menunjukkan bahwa peran guru tingkat kepuasannya dapat dikategorikan puas, karena nilai rata-rata dari indikator ini sebesar 130,75 dari skor tertinggi ideal 168. Hal tersebut didukung bahwa guru dapat menjalin keakraban dengan siswa dalam mengajar

dan didasari hubungan yang mendidik. Peran guru merupakan kunci pokok kelancaran dan kesuksesan proses pembelajaran di sekolah karena guru yang professional yang bisa menciptakan situasi aktif siswa dalam kegiatan pembelajaran. Guru yang professional diyakini mampu mengantarkan siswa dalam pembelajaran untuk menemukan, mengelolal, memadukan perolehannya, dan memecahkan persoalan-persoalan dengan pengetahuan, dan sikap. Guru yang professional diyakini mampu memungkinkan siswa berpikir, bersikap dan bertindak kreatif.

3) Proses pembelajaran, data yang diperoleh dari angket siswa menunjukkan bahwa proses pembelajaran tingkat kepuasannya dapat dikategorikan puas, karena nilai rata-rata dari indikator ini sebesar 130,67 dari skor tertinggi ideal 168. Hal tersebut didukung bahwa proses pembelajaran yang telah dilaksanakan berjalan kondusif sehingga selalu tercipta lingkungan siap belajar bagi para siswa. Mutu mengajar guru dapat terlihat ketika proses pembelajaran sedang berlangsung di dalam kelas. Guru harus menguasai materi yang hendak disampaikan, penguasaan akan penggunaan metode pembelajaran, media pembelajaran, dan adanya evaluasi di akhir pembelajaran, selain itu jadwal yang telah disusun merupakan indikator penting dalam kelancaran proses pembelajaran. Adanya "kelas bebas" karena guru tidak masuk kelas atau para siswa tidak belajar disebabkan oleh interupsi rapat sekolah atau kegiatan lainnya, merupakan keadaan yang tidak boleh dianggap wajar.

4) Kinerja siswa, data yang diperoleh dari angket siswa menunjukkan bahwa kinerja siswa tingkat kepuasannya dapat dikategorikan puas, karena nilai rata-rata dari indikator ini sebesar 128,67 dari skor tertinggi ideal 168. Hal

tersebut didukung dengan siswa selalu antusias dalam mengikuti setiap pelajaran ataupun kegiatan yang diadakan sekolah. Dalam proses peningkatan mutu perlu adanya peran siswa karena siswa atau lulusan merupakan salah satu tolak ukur mutu pendidikan. Kinerja siswa untuk aktif dalam pembelajaran sangat penting guna mendorong siswa untuk meraih prestasi.

c. Tingkat Kepuasan Pada Aspek *Outcomes*

Hasil data yang diperoleh dalam penelitian di SMK Muhammadiyah 3 Yogyakarta. Aspek *outcomes* tingkat kepuasannya dikategorikan baik karena berdasarkan angket siswa, rata-rata data yang diperoleh dalam butir-butir soal pada aspek *outcomes* yaitu sebesar 133 dari skor tertinggi ideal 168. Aspek ini mencakup lima indikator yaitu peran (1) pembelajaran sesuai dengan harapan siswa, (2) penilaian kinerja sekolah, (3) kesesuaian pelanggan, (4) pembelajaran yang bermutu, (5) pembelajaran sesuai standar. Pembahasan lebih lanjut dapat diuraikan sebagai berikut.

1) Pembelajaran sesuai dengan harapan siswa, data yang diperoleh dari angket siswa menunjukkan bahwa pembelajaran sesuai dengan harapan siswa tingkat kepuasannya dapat dikategorikan puas, karena nilai rata-rata dari indikator ini sebesar 135,33 dari skor tertinggi ideal 168. Hal tersebut didukung bahwa pembelajaran yang telah dilaksanakan sesuai dengan apa yang diharapkan oleh para siswa. Hal ini di indikasi dengan antusiasme siswa dalam mengikuti pelajaran siswa dikelas.

2) Penilaian kinerja sekolah, data yang diperoleh dari angket siswa menunjukkan bahwa penilaian kinerja sekolah tingkat kepuasannya dapat

dikategorikan puas, karena nilai rata-rata dari indikator ini sebesar 132,5 dari skor tertinggi ideal 168. Hal tersebut didukung bahwa sekolah memiliki kinerja yang bagus disemua pelayanannya, selain itu sekolah memiliki tenaga pengajar yang baik dalam mengajar serta berkompeten di bidangnya.

3) Kesesuaian pelanggan, data yang diperoleh dari angket siswa menunjukkan bahwa kesesuaian pelanggan tingkat kepuasannya dapat dikategorikan puas, karena nilai rata-rata dari indikator ini sebesar 129,33 dari skor tertinggi ideal 168. Hal tersebut didukung bahwa sekolah telah mengutamakan pelayanan terbaik dengan menggerakkan semua pimpinan dan staf untuk memberikan kepuasan kepada semua pihak khususnya siswa. Sekolah telah melakukan layanan dengan yang dijanjikan (*reability*), mampu menjamin kualitas pembelajaran (*assurance*), iklim sekolah yang kondusif (*tangible*), memberikan perhatian penuh kepada siswa (*emphaty*), dan cepat tanggap terhadap siswa (*responsibility*).

4) Pembelajaran yang bermutu, data yang diperoleh dari angket siswa menunjukkan bahwa pembelajaran yang bermutu tingkat kepuasannya dapat dikategorikan puas, karena nilai rata-rata dari indikator ini sebesar 134 dari skor tertinggi ideal 168. Pembelajaran yang bermutu diciptakan dengan cara guru memberikan tugas-tugas supaya siswa berusaha mencari materi pendukung selain materi yang telah diberikan oleh guru.

5) Pembelajaran sesuai standar, data yang diperoleh dari angket siswa menunjukkan bahwa pembelajaran sesuai standar tingkat kepuasannya dapat dikategorikan puas, karena nilai rata-rata dari indikator ini sebesar 134,33 dari

skor tertinggi ideal 168. Berdasarkan data tersebut, dapat disimpulkan bahwa sekolah telah menggunakan kurikulum 2013 sebagai bahan acuan dalam proses pembelajarannya. Sehingga pembelajaran yang berlangsung sudah sesuai standar yang disahkan.

3. Faktor-faktor yang Mendukung Penerapan Sistem Manajemen Mutu Berstandar ISO 9001:2008 di SMK Muhammadiyah 3 Yogyakarta.

Faktor-faktor pendukung tingkat kepuasan pelanggan dalam pemenuhan penerapan sistem manajemen mutu berstandar ISO 9001:2008 adalah tata kelola sekolah dalam menerapkan sistem manajemen mutu berstandar ISO 9001:2008. Bapak Narwoto selaku Wakil Manajemen Mutu dari SMK Muhammadiyah 3 Yogyakarta (15 Desember 2016) menyatakan tentang pengelolalan sumber daya, sebagai berikut.

“pengelolaan sumber daya sangat penting bagi penerapan sistem manajemen mutu berstandar ISO 9001:2008 dan pencapaian sasaran mutu, penyediaan sumber daya mencakup keperluan untuk operasional, perbaikan sistem manajemen mutu, pemenuhan persyaratan pelanggan dan upaya peningkatan kepuasan pelanggan. Penyediaan sumber daya yang efektif, efisien dan tepat waktu dalam upaya penerapan sistem manajemen mutu berstandar ISO 9001:2008 meliputi penyediaan guru yang berkompeten, sarana prasarana yang mendukung, dan hubungan sekolah dengan dunia industri. Sekolah memberikan pelatihan kepada guru agar sekolah dapat memastikan bahwa kompetensi yang sesuai telah dimiliki oleh para guru. Selain itu penyediaan peralatan, dalam penyediaan peralatan sekolah harus mempertimbangkan kebutuhan dan harapan para guru dan siswa guna mendukung penerapan sistem manajemen mutu berstandar ISO 9001:2008”.

Pernyataan diatas menjelaskan bahwa pengelolaan sumber daya di sekolah mencakup seluruh elemen yang ada disekolah agar dalam menerapkan sistem manajemen mutu berstandar ISO 9001:2008 dapat dilaksanakan dengan baik

yang mengacu pada tingkat kepuasan pelanggan di sekolah dan mencapai sasaran mutu yang diinginkan.

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, faktor-faktor pendukung dalam penerapan sistem manajemen mutu berstandar ISO 9001:2008 di SMK Muhammadiyah 3 Yogyakarta adalah pengelolaan sumber daya. Pengelolaan sumber daya dilakukan dengan melibatkan seluruh elemen yang ada disekolah termasuk kepala sekolah, guru, staf, dan siswa. Mutu bukan hanya tanggung jawab dewan sekolah atau pimpinan sekolah melainkan tanggung jawab semua pihak yang ada disekolah.

Sasaran mutu akan tercapai jika dalam pengelolaan sumber daya disertai komitmen yang tinggi dan setiap kegiatan atau pembelajaran disekolah mengacu pada pengendalian mutu yang meliputi PDCA (*Plan, Do, Check, Act*). Pengelolaan sumber daya yang baik dan berkesinambungan apabila diterapkan secara membudaya dapat meningkatkan kualitas pembelajaran siswa. Hal tersebut akan menjadikan lingkungan belajar menjadi kondusif sehingga siswa akan merasa nyaman saat pembelajaran. Lingkungan pembelajaran yang kondusif secara tidak langsung akan menjadikan siswa puas terhadap sekolah dan sasaran mutu sekolah akan tercapai.

4. Faktor-faktor yang Menghambat Penerapan Sistem Manajemen Mutu Berstandar ISO 9001:2008 di SMK Muhammadiyah 3 Yogyakarta.

Faktor-faktor penghambat tingkat kepuasan pelanggan dalam penerapan sistem manajemen mutu berstandar ISO 9001:2008 adalah belum semuanya warga sekolah memahami tentang implementasi sistem manajemen mutu berstandar ISO 9001:2008. Bapak Narwoto selaku Wakil Manajemen Mutu dari

SMK Muhammadiyah 3 Yogyakarta (15 Desember 2016) menyatakan sebagai berikut.

"belum semuanya guru memahami terkait penerapan sistem manajemen mutu berstandar ISO 9001:2008, maka dari itu sekolah berusaha memberikan pelatihan kepada para guru. Selain itu dibutuhkannya tanggung jawab manajemen, komitmen terhadap penerapan sistem manajemen mutu berstandar ISO 9001:2008 harus ditetapkan oleh sekolah dan guru staf dibawahnya harus taat serta ikut berperan dalam penerapan sistem manajemen mutu berstandar ISO 9001:2008. Untuk dari siswa sendiri minat belajar siswa dipengaruhi guru yang mengajar. Sebagai contoh jika guru tersebut punya cara mengajar yang baik dapat membawa suasana kelas menjadi menyenangkan tidak membosankan saat pembelajaran siswa akan merasa antusias dalam mengikuti pelajaran dan materi yang disampaikan oleh guru dapat diterima dengan baik oleh para siswa, tetapi jika guru yang mengajar hanya dengan metode ceramah didepan kelas siswa merasa kurang antusias, karena pembelajaran yang seperti itu terkadang membuat siswa cepat bosan dan mengantuk".

Hasil wawancara tersebut dapat disimpulkan bahwa dalam penerapan sistem manajemen mutu berstandar ISO 9001:2008 dibutuhkan keterlibatan total seluruh elemen di sekolah. Manajemen mesti memiliki komitmen untuk memfokuskan pada mutu dan sekolah harus mendorong guru, staf, dan siswa untuk mengubah cara kerja yang selama ini dilakukannya. Tanpa adanya komitmen, program mutu tidak akan berhasil.

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, faktor-faktor penghambat dalam penerapan sistem manajemen mutu berstandar ISO 9001:2008 di SMK Muhammadiyah 3 Yogyakarta adalah belum semuanya warga sekolah memahami, sedangkan dalam pembelajaran, tentang minat belajar siswa ditentukan oleh guru yang mengajar itu sendiri.

Warga sekolah sulit dalam memahami apa itu mutu ISO, meskipun sistem itu sudah diterapkan lama. Hal demikian dapat terjadi karena kurangnya sosialisasi dari sekolah. Banyak guru yang baru masih perlu menyesuaikan terkait penerapan sistem manajemen mutu berstandar ISO 9001:2008 sehingga butuh

sosialisasi dari sekolah kepada para guru agar visi misi sasaran mutu tercapai bersama.

Guru saat mengajar sangat berperan penting bagaimana mengkondisikan siswanya yang berada didalam kelas. Cara mengajar guru akan berdampak langsung terhadap minat belajar para siswanya. Seharusnya guru mengetahui apa yang diinginkan oleh para siswanya agar proses belajar mengajar tidak membosankan dan dapat menumbuhkan minat belajar siswa. Cara mengatasi hal ini dibutuhkan hubungan yang baik antara guru dan siswa, jika minat belajar siswa baik maka sasaran mutu yang sudah ditetapkan akan mudah tercapai dan penerapan sistem manajemen mutu berstandar ISO 9001:2008 dapat dilaksanakan dengan baik.

BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

A. Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah dilakukan dapat disimpulkan bahwa.

1. Penerapan sistem manajemen mutu berstandar ISO 9001:2008 dengan model *countenance stake* di SMK Muhammadiyah 3 Yogyakarta dikategorikan tinggi. Total nilai rata-rata pada penerapan sistem manajemen mutu berstandar ISO 9001:2008 di SMK Muhammadiyah 3 Yogyakarta adalah 3,03 dari nilai tertinggi 4,00. Nilai rata-rata tiap aspek dengan model *countenance stake* dijabarkan sebagai berikut.
 - a. Penerapan sistem manajemen mutu berstandar ISO 9001:2008 ditinjau aspek *antecedents* adalah tinggi. Rata-rata pada evaluasi *antecedents* adalah 2,95 dari nilai tertinggi 4,00. Pada kriteria penilaian nilai ini berarti tinggi.
 - b. Penerapan sistem manajemen mutu berstandar ISO 9001:2008 ditinjau aspek *transactions* adalah tinggi. Rata-rata pada evaluasi *transactions* adalah 3,12 dari nilai tertinggi 4,00. Pada kriteria penilaian nilai ini berarti tinggi.
 - c. Penerapan sistem manajemen mutu berstandar ISO 9001:2008 ditinjau aspek *outcomes* adalah tinggi. Rata-rata pada evaluasi *outcomes* adalah 3,10 dari nilai tertinggi 4,00. Pada kriteria penilaian nilai ini berarti tinggi.

2. Tingkat kepuasan pelanggan dalam penerapan sistem manajemen mutu berstandar ISO 9001:2008 dengan model *countenance stake* di SMK Muhammadiyah 3 Yogyakarta dikategorikan tinggi. Total nilai rata-rata pada tingkat kepuasan pelanggan dalam penerapan sistem manajemen mutu berstandar ISO 9001:2008 di SMK Muhammadiyah 3 Yogyakarta adalah 3,14 dari nilai tertinggi 4,00. Nilai rata-rata tiap aspek dengan model *countenance stake* dijabarkan sebagai berikut.
 - a. Tingkat kepuasan pelanggan dalam penerapan sistem manajemen mutu berstandar ISO 9001:2008 ditinjau aspek *antecedents* adalah tinggi. Rata-rata pada evaluasi *antecedents* adalah 3,15 dari nilai tertinggi 4,00. Pada kriteria penilaian nilai ini berarti tinggi.
 - b. Tingkat kepuasan pelanggan dalam penerapan sistem manajemen mutu berstandar ISO 9001:2008 ditinjau aspek *transactions* adalah tinggi. Rata-rata pada evaluasi *transactions* adalah 3,10 dari nilai tertinggi 4,00. Pada kriteria penilaian nilai ini berarti tinggi.
 - c. Tingkat kepuasan pelanggan dalam penerapan sistem manajemen mutu berstandar ISO 9001:2008 ditinjau aspek *outcomes* adalah tinggi. Rata-rata pada evaluasi *outcomes* adalah 3,17 dari nilai tertinggi 4,00. Pada kriteria penilaian nilai ini berarti tinggi.
3. Faktor-faktor mendukung tingkat kepuasan pelanggan dalam penerapan sistem manajemen mutu berstandar ISO 9001:2008 di SMK Muhammadiyah 3 Yogyakarta adalah pengelolaan sumber daya disertai komitmen manajemen terhadap penerapan sistem manajemen mutu berstandar ISO

9001:2008. Pengelolaan sumber daya dilakukan dengan melibatkan seluruh elemen yang ada di sekolah termasuk kepala sekolah, guru, staf, dan siswa.

4. Faktor-faktor yang menghambat dalam tingkat kepuasan pelanggan dalam penerapan sistem manajemen mutu berstandar ISO 9001:2008 di SMK Muhammadiyah 3 Yogyakarta adalah berkaitan tentang pemahaman oleh warga sekolah tentang ISO dan minat belajar siswa tergantung dengan cara mengajar guru.

B. Keterbatasan Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan yang baik untuk SMK Muhammadiyah 3 Yogyakarta. Namun demikian penelitian ini mempunyai keterbatasan sebagai berikut.

1. Penelitian ini hanya meneliti tingkat kepuasan pelanggan dalam menerapkan sistem manajemen mutu berstandar ISO 9001:2008 di SMK Muhammadiyah 3 Yogyakarta. Pelanggan yang dimaksud pada penelitian ini dibatasi pada siswa dan guru.
2. Penelitian ini menggunakan model evaluasi *countenance stake* yang telah dimodifikasi oleh peneliti sehingga menjadi *antecedents, transactions, and outcomes*.
3. Keterbatasan dalam pengambilan data dimana data yang diambil melalui kuesioner hanya diberikan kepada beberapa orang guru dan siswa di SMK Muhammadiyah 3 Yogyakarta. Hal ini dikarenakan peniliti tidak menggunakan seluruh populasi sebagai sampel dalam penelitian.

C. Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang diperoleh, maka disarankan beberapa hal sebagai berikut.

1. Kepala sekolah perlu meningkatkan hubungan interpersonal terhadap bawahannya agar terjalin hubungan yang baik sehingga tidak ada lagi kesalahpahaman dalam berkomunikasi.
2. Kepala sekolah perlu menciptakan iklim belajar-mengajar yang kondusif dengan mempengaruhi, mengajak, dan mendorong guru, murid, dan staff sekolah untuk menjalankan tugas masing-masing dengan komitmen tinggi.
3. Sekolah melakukan secara rutin penyegaran terhadap pemahaman tentang ISO guna mengatasi faktor kendala agar berjalan secara maksimal dengan peningkatan pemahaman terhadap warga sekolah, komunikasi, motivasi siswa, dan mengoptimalkan fungsi guru.
4. Perlu adanya pengembangan terhadap gaya mengajar guru dan metode yang digunakan agar siswa tidak bosan mengikuti pelajaran.

DAFTAR PUSTAKA

Aminatul Zahroh. (2014). *Total Quality Management Teori & Praktik Manajemen Untuk Mendongkrak Mutu Pendidikan*. Yogyakarta: Ar-Ruzz Media

Anas Sudijono (2009). *Pengantar Statistik Pendidikan*. Jakarta: PT. Rajagrafindo Persada

Badan Standarisasi Nasional (BSN). (2008). *Sistem Manajemen Mutu-Persyaratan*.

Barnes, James G. (2003). *Secrets of Customer Relationship Management: Rahasia Manajemen Hubungan Pelanggan*. Yogyakarta: Andi

Burhan Nurgiyantoro. (2012). *Penilaian Pembelajaran Bahasa Berbasis Kompetensi*. Yogyakarta: BPFE

Danang Sunyoto. (2013). *Teori, Kuesioner & Analisis Data Untuk Pemasaran dan Perilaku Konsumen*. Yogyakarta: Graha Ilmu.

Djaali dan Pudji Muljono. (2008). *Pengukuran dalam Bidang Pendidikan*. Jakarta: Grasindo.

Djemari Mardapi. (2008). *Teknik Penyusunan Instrumen Tes dan Nontes*. Yogyakarta: Mitra Cendikia

Eriyanto. (2011). *Analisis Isi: Pengantar Metodologi untuk Penelitian Ilmu Komunikasi dan Ilmu-ilmu Sosial Lainnya*. Jakarta: Kencana.

Fandy Tjiptono. (2003). *Prinsip Total Quality Service (TQS)*. Yogyakarta: Andi.

Gasperz, Vincent. (2011). *TQM (Total Quality Management)*. Vinchristo Publication

Gilang Priyadi. (1996). *Menerapkan SNI Seri 9000 ISO 9000 (Series) Produk Manufakturing*. Jakarta: Bumi Aksara.

Gunadi. (2008). *Kepuasan Pelanggan Terhadap Jasa Service di Bengkel Prototipe Honda Fakultas Teknik Universitas Negeri Yogyakarta*. Jurnal PTK UNY.

Hendri Kus Fendi. (2014). *Evaluasi Penerapan Sistem Manajemen Mutu Berstandar ISO 9001:2008 dengan Model Countenance Stake dan Tingkat Kepuasan Pelanggan di SMK Kabupaten Kebumen*. Skripsi, tidak dipublikasikan, UNY

Ipnugraha. (2012). *Pelaksanaan Sistem Manajemen Mutu (SMM) ISO 9001:2008 di SMK Negeri 2 Pengasih Kulonprogo Tahun 2012*. Jurnal PTK UNY.

Istanto Wahyu Djatmiko. (2013). *Pedoman Penyusunan Tugas Akhir Skripsi*. Yogyakarta: UNY

Jasfar Farida. (2012). *Teori & Aplikasi Sembilan Kunci Keberhasilan Bisnis Jasa*. Jakarta: Salemba Empat

Kotler, Philip. (2003). *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Salemba Empat.

Mudafiu1 Haq. (2013). *Evaluasi Penerapan Sistem Manajemen Mutu Berstandar ISO 9001:2008 Pada Aspek Pembelajaran di SMK N 3 Yogyakarta*. Skripsi, tidak dipublikasikan, UNY.

Mulyasa. (2007). *Kurikulum Tingkat Satuan Pendidikan Sebuah Panduan Praktis*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya

Nanang Fattah. (2012). *Sisitem Jaminan Mutu Pendidikan: Dalam Konteks Penerapan MBS*. Bandung: Remaja Rosda Karya

Nunnally, Jum C. (1964). *Educational Measurement and Evaluation*. New York: McGraw-Hill

Patterson, James G. (2010). *ISO 9000 Standar Kualitas Seluruh Dunia*. Penerjemah: Marianto Samosir. Jakarta: PT. Indeks

Peraturan Pemerintah Nomor 19 Tahun 2005 tentang Standar Nasional Pendidikan. Jakarta: Departemen Pendidikan Nasional.

Rambat Lupiyoadi. (2001). *Manajemen Pemasaran Jasa (Teori dan Praktek)*. Edisi Pertama. Penerbit Salemba Empat, Depok.

Sallis, Edward. (2012). *Manajemen Mutu Terpadu Pendidikan*. Yogyakarta: IRCiSoD

Sigit Adhi Pratomo. (2013). *Evaluasi Penerapan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2008 Menggunakan Metode CIPP dan Tingkat Kepuasan Pelanggan Pada Program Studi Teknik Elektronika di SMK N 2 Yogyakarta*. Skripsi, tidak dipublikasikan, UNY.

SMK Muhammadiyah 3 Yogyakarta. *Dokumen Mutu Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2008*. 2014. Yogyakarta: SMK Muhammadiyah 3 Yogyakarta.

Sugiyono. (2012). *Metode Penelitian Pendidikan : Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabet.

Sugiyono, dkk. (2011). *Dampak Penerapan SMM ISO 9001:2000 Terhadap Kualitas Layanan Akademik dan Lulusan FT UNY*. Jurnal PTK UNY.

Suharsimi Arikunto. (2013). *Dasar-dasar Evaluasi Pendidikan*. Jakarta: Bumi Aksara.

Suharsimi Arikunto & Cepi Safrudin Abdul Jabar. (2014). *Evaluasi Program Pendidikan Pedoman Teoritis Praktis bagi Praktisi Pendidikan*. Jakarta: PT. Bumi Aksara.

Sumarma Surapranata. (2006). *Analisis, Validitas, Reliabilitas dan Interpretasi Hasil Tes Implementasi Kurikulum 2004*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.

Sutrisno. (2007). *Modul Memberikan Pelayanan Kepada Pelanggan Untuk SMK Mengacu Pada Program KTSP*. Jakarta: Yudhistira.

Syafaruddin. (2002). *Manajemen Mutu Terpadu dalam Pendidikan Konsep, Strategi dan Aplikasi*. Jakarta: PT. Grasindo.

Stufflebeam, Daniel L.dkk. (2007). *Evaluation Theory, Models, & applications*. San Fransisco: Jossey-Bass.

Undang-undang Republik Indonesia No. 20 Tahun 2003 Tentang: Sistem Pendidikan. 2012. Bandung: Citra Umbara.

Wirawan. (2012). *Evaluasi Teori, Model, Standar, Aplikasi, dan Profesi contoh Aplikasi Evaluasi Program*. Depok: PT: Raja Grafindo Persada.

Zaenal Arifin. (2012). *Metode dan Paradigma Baru Penelitian Pendidikan*. Bandung: Remaja Rosdakarya

LAMPIRAN

Lampiran 1. Surat Keterangan Pembimbing

**KEPUTUSAN DEKAN FAKULTAS TEKNIK
UNIVERSITAS NEGERI YOGYAKARTA
NOMOR : 22/EKO/TA-S1/I/2015**
TENTANG
PENGANGKATAN PEMBIMBING TUGAS AKHIR SKRIPSI S1
BAGI MAHASISWA FAKULTAS TEKNIK UNIVERSITAS NEGERI YOGYAKARTA
DEKAN FAKULTAS TEKNIK UNIVERSITAS NEGERI YOGYAKARTA

Menimbang : 1. Bawa sehubungan dengan telah dipenuhinya persyaratan untuk penulisan Tugas Akhir Skripsi bagi mahasiswa F.T. UNIVERSITAS NEGERI YOGYAKARTA, perlu diangkat pembimbing.
2. Bawa untuk keperluan dimaksud perlu ditetapkan dengan Keputusan Dekan.

Mengingat : 1. Undang-Undang RI : Nomor 20 Tahun 2003
2. Peraturan Pemerintah RI : Nomor 60 Tahun 1999
3. Keputusan Presiden RI : a. Nomor 93 Tahun 1999 ; b. Nomor 305 M Tahun 1999
4. Keputusan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan RI Nomor : 274/O/1999
5. Keputusan Menteri Pendidikan Nasional RI : Nomor 003/O/2001
6. Keputusan Rektor UNY : Nomor 1160/UN34/KP/2011

Mengingat pula : Keputusan Dekan F.T. UNIVERSITAS NEGERI YOGYAKARTA Nomor : 483/J.15/KP/2003.

MEMUTUSKAN

Menetapkan Pertama : Mengangkat Pembimbing Tugas Akhir Skripsi bagi mahasiswa F.T. UNIVERSITAS NEGERI YOGYAKARTA yang susunan personalianya sebagai berikut :

Pembimbing

: Dr. Giri Wiyono

Bagi mahasiswa (Nama, NIM) : **Restu Gustama (11501241006)**

Jurusan/Prodi : Pendidikan Teknik Elektro - S1

Judul Tugas Akhir Skripsi : **Evaluasi Kepuasan Pelanggan Dalam Penerapan Sistem Manajemen Mutu Berstandar ISO 9001 : 2008 di SMK Muhammadiyah 3 Yogyakarta**

Kedua : Dosen pembimbing diserahkan tugas membimbing penulisan Tugas Akhir Skripsi sesuai dengan pedoman Tugas Akhir Skripsi.

Ketiga : Keputusan ini berlaku sejak ditetapkan

Ketiga : Segala sesuatu akan diubah dan dibetulkan sebagaimana mestinya apabila dikemudian hari ternyata terdapat kekeliruan dalam Keputusan ini.



Ditetapkan : di Yogyakarta
Pada tanggal : 27 Januari 2015

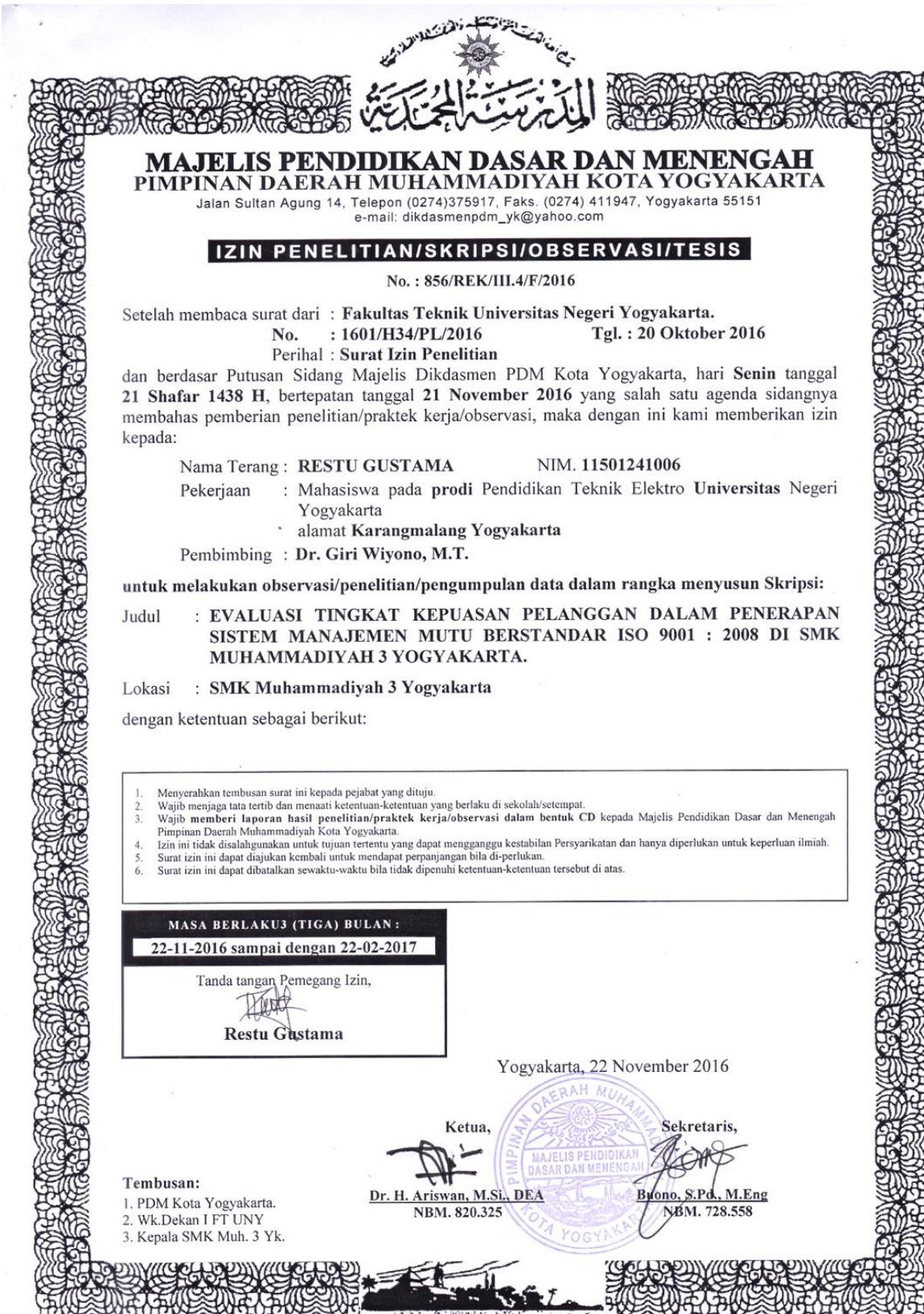
Dekan

Dr. Moch. Bruri Triyono
NIP. 19560216 198601 1 003

Tembusan Yth :

1. Pembantu Dekan II FT UNY
2. Ketua Jurusan Pendidikan Teknik Elektro
3. Kasub. Bag. Pendidikan FT UNY
4. Yang bersangkutan.

Lampiran 2. Surat Keterangan Izin Penelitian



Lampiran 3. Surat Keterangan Telah Melaksanakan Penelitian



PIMPINAN DAERAH MUHAMMADIYAH KOTA YOGYAKARTA
MAJELIS PENDIDIKAN DASAR DAN MENENGAH
SMK MUHAMMADIYAH 3 YOGYAKARTA

Terakreditasi A Tahun 2013

Jl. Pramuka No. 62 Giwangan , Telp. (0274) 372778 Fax. (0274) 411106 Yogyakarta 55163
Website: www.smkmuh3-yog.sch.id E-mail : info@smkmuh3-yog.sch.id



Management
System.
ISO 9001:2008
www.tuv.com
ID: 31064097

SURAT KETERANGAN

NOMOR: 099/SURKET/III.4.AU.403/A/2017

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Drs. H. Sukisno Suryo, M.Pd.

NBM. : 548.444

Jabatan : Kepala Sekolah

Unit Kerja : SMK Muhammadiyah 3 Yogyakarta

Menerangkan dengan sesungguhnya bahwa Mahasiswa di bawah ini :

Nama : Restu Gustama

No. Mhs : 11501241006

Prodi : Pendidikan Teknik Elektro

Lembaga : Universitas Negeri Yogyakarta

Telah selesai pengambilan data/penelitian pada tanggal 22 November 2016 s.d. 21 Februari 2017 dengan judul penitian : **EVALUASI TINGKAT KEPUASAN PELANGGAN DALAM PENERAPAN SISTEM MANAJEMEN MUTU BERSTANDAR ISO 9001 : 2008 DI SMK MUHAMMADIYAH 3 YOGYAKARTA.**

Demikian surat keterangan ini dibuat untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.



Lampiran 4. Angket Guru

INSTRUMEN RESPONDEN GURU

Kepada

Yth. Bapak/Ibu Guru

SMK Muhammadiyah 3 Yogyakarta

Dengan hormat,

Berkenaan dengan informasi tentang sistem manajemen mutu ISO 9001:2008 di SMK Muhammadiyah 3 Yogyakarta, berikut ini peneliti menyampaikan beberapa pertanyaan/pernyataan kepada Bapak/Ibu. Informasi yang Bapak/Ibu berikan sangat diharapkan bagi peneliti dalam menyelesaikan tugas penyusunan skripsi pada Program Keahlian Pendidikan Teknik Elektro Fakultas Teknik Universitas Negeri Yogyakarta.

Oleh karena itu, peneliti mohon kesediaan Bapak/Ibu untuk membantu mengisi kuesioner berikut ini dengan teliti dan obyektif. Identitas Bapak/Ibu terjamin kerahasiaannya.

Atas bantuan dan kesediaan Bapak/Ibu mengisi kuesioner ini, peneliti mengucapkan terimakasih.

Hormat saya,
Peneliti

Restu Gustama

IDENTITAS RESPONDEN

Berilah tanda centang [√] pada lingkaran di bawah ini:

1. Nomor responden : (diisi oleh peneliti)
2. Nama :
3. Jenis Kelamin : Laki-laki Perempuan
4. Mata Pelajaran Pokok :
5. Pendidikan Terakhir : S1 Kependidikan
 S1 non Kependidikan Jurusan
 Lainnya :
6. Status Jabatan : Pegawai Negeri Sipil
 Guru Bantu
 Guru Tidak Tetap
7. Lama Mengajar : Bulan/Tahun (coret yang tidak perlu)

Petunjuk Pengisian

Ada beberapa hal yang perlu diperhatikan dalam memberikan jawaban, yaitu:

1. Bapak/Ibu Guru dimohon memilih salah satu jawaban yang sesuai dengan memberikan tanda centang [√].
2. Apabila Bapak/Ibu Guru ingin memperbaiki jawaban, berilah tanda [=] [ada jawaban yang salah dan [√] pada jawaban yang benar].
3. Keterangan:

4 : Sangat Setuju 2 : Kurang Setuju
3 : Setuju 1 : Tidak Setuju

A. Antecedents

No.	Pertanyaan	4	3	2	1
1.	Saya merasa puas terhadap peran kepala sekolah dalam meningkatkan mutu pembelajaran sekolah.				
2.	Saya merasa puas terhadap peran kepala sekolah dalam menciptakan suasana sekolah yang sangat layak untuk pendidikan dan pembelajaran.				
3.	Saya merasa puas terhadap peran kepala sekolah karena selalu melibatkan guru dalam mengidentifikasi kebutuhan belajar siswa.				
4.	Saya merasa puas karena sekolah selalu memperhatikan kebutuhan guru dalam mendukung kegiatan belajar mengajar.				
5.	Saya merasa puas karena sekolah telah memberikan pelatihan/seminar kepada para guru untuk meningkatkan kompetensi guru saat mengajar.				
6.	Saya memahami kurikulum yang berlaku sebagai pemandu program belajar mengajar, pelaksanaan dan hasil belajar yang hendak dicapai.				
7.	Saya merasa senang karena sekolah telah mempunyai program tahunan untuk setiap bidang studi.				
8.	Saya merasa senang karena sekolah memiliki perencanaan fasilitas sesuai kebutuhan.				
9.	Saya merasa senang karena pembuatan rencana strategis sekolah melibatkan seluruh elemen sekolah.				
10.	Sumber dana yang diperoleh sekolah telah tersusun di dalam Rencana Anggaran Pendapatan dan Belanja Sekolah (RABPS).				
11.	Saya merasa senang karena sumber dana sekolah telah digunakan untuk pengembangan sekolah.				
12.	Saya merasa senang karena sekolah telah menyediakan dana untuk kesejahteraan guru dan staff.				
13.	Sekolah menyediakan ruang media pembelajaran untuk mendukung kegiatan belajar mengajar.				
14.	Sekolah menyediakan ruang kegiatan ekstrakurikuler.				
15.	Saya merasa senang karena fasilitas bengkel memadai untuk pembelajaran produktif.				

B. Transactions

No.	Pertanyaan	4	3	2	1
16.	Saya merasa senang karena sekolah selalu mengikuti lomba guna mengembangkan kemandirian siswa.				
17.	Sekolah mempunyai koperasi usaha guna mengembangkan kemandirian siswa.				
18.	Saya merasa senang karena sekolah mempunyai program pelatihan untuk guru.				
19.	Saya merasa senang karena sekolah memberdayakan para guru dalam meningkatkan mutu pembelajaran.				
20.	Pengadaan buku pelajaran disediakan oleh sekolah.				
21.	Sekolah selalu berinisiatif memperbaiki gedung sekolah yang mulai rusak.				
22.	Sekolah memperbarui meja/kursi demi kenyamanan siswa belajar.				
23.	Peralatan bengkel selalu diperbarui sesuai dengan kebutuhan.				

C. Outcome

No.	Pertanyaan	4	3	2	1
24.	Lulusan SMK sebagian besar bekerja.				
25.	Lulusan SMK dibekali etos kerja, akhlak yang bagus, dan dapat berguna bagi masyarakat.				
26.	Siswa selalu bertegur sapa jika bertemu dengan guru.				
27.	Siswa selalu menghormati guru.				
28.	Siswa memiliki kebiasaan belajar yang baik.				
29.	Siswa memiliki pemahaman diri yang baik.				
30.	Sekolah memiliki program keunggulan yang khas.				

Pastikan Bapak/Ibu guru telah mengisi setiap pertanyaan/pernyataan dalam kuesioner ini

TERIMAKASIH ATAS PARTISIPASI BAPAK/IBU GURU

INSTRUMEN RESPONDEN SISWA

IDENTITAS RESPONDEN

Berilah tanda centang [√] pada lingkaran di bawah ini:

1. Nomor responden : (diisi oleh peneliti)
2. Nama Siswa :
3. Jenis Kelamin : Laki-laki Perempuan
4. Kelas :
5. Jurusan :

Petunjuk Pengisian

Ada beberapa hal yang perlu diperhatikan dalam memberikan jawaban, yaitu:

1. Adik-adik dimohon memilih salah satu jawaban yang sesuai dengan memberikan tanda centang [√].
2. Apabila adik-adik ingin memperbaiki jawaban, berilah tanda [=] [ada jawaban yang salah dan √] pada jawaban yang benar.
3. Keterangan:

4 : Selalu
3 : Sering
2 : Kadang-kadang
1 : Tidak Pernah

A. Antecedents

No.	Pertanyaan	4	3	2	1
1.	Saya merasa puas karena guru dapat melaksanakan pembelajaran sesuai yang diharapkan siswanya.				
2.	Guru menanyakan kondisi siswa sebelum memulai pelajaran.				
3.	Guru berusaha membuat siswa aktif dalam kegiatan belajar mengajar.				
4.	Guru menggunakan media yang bervariasi sehingga suasana belajar tidak membosankan.				
5.	Pembelajaran dikaitkan dengan kehidupan riil siswa.				
6.	Kesulitan belajar siswa selalu di respon oleh guru.				
7.	Guru mengumpulkan informasi tentang data diri siswa.				
8.	Guru mengumpulkan segala informasi untuk membuat penilaian siswa.				
9.	Saya merasa senang karena guru dapat menjalin hubungan yang positif dengan para siswa.				
10.	Guru memberikan pujian kepada siswa.				
11.	Guru memberikan semangat kepada siswa.				
12.	Guru berkomunikasi dengan baik kepada semua siswanya.				

B. Transactions

No.	Pertanyaan	4	3	2	1
13.	Guru menyampaikan materi pelajaran dengan jelas.				
14.	Guru dapat dijadikan contoh yang baik oleh siswa.				
15.	Guru menciptakan suasana belajar yang menyenangkan.				
16.	Guru memberikan motivasi kepada siswa agar siswa selalu bersemangat mengikuti pelajaran				
17.	Guru menjalin keakraban dengan siswa dalam mengajar.				
18.	Guru menjalin keakraban dengan siswa dalam membimbing siswa.				
19.	Guru merespon keluhan masalah pribadi yang dihadapi siswa.				
20.	Guru menjalin keakraban dengan siswa didasari hubungan yang mendidik.				
21.	Guru mengadakan pembelajaran diskusi untuk materi yang sulit.				
22.	Guru menginformasikan kepada siswa yang belum mengikuti ulangan harian.				
23.	Guru menginformasikan kepada siswa yang belum mengumpulkan tugas				
24.	Guru mendorong siswa untuk aktif berinteraksi terkait mata pelajaran.				
25.	Guru selalu memberikan kesempatan siswa untuk mengemukakan pendapat di dalam kelas.				
26.	Pengadaan remedial dilakukan untuk perbaikan hasil belajar siswa.				
27.	Guru memberikan kesempatan pada siswa yang aktif untuk bertanya terkait mata pelajaran.				

C. Outcome

No.	Pertanyaan	4	3	2	1
28.	Pelaksanaan kegiatan belajar di sekolah berfokus kepuasan kepada siswa				
29.	Guru merespon keluhan mengenai masalah individu siswa.				
30.	Pelajaran yang disampaikan guru menumbuhkan semangat siswa.				
31.	Sekolah termasuk menjadi sekolah unggulan di Yogyakarta.				
32.	Sekolah memiliki kinerja yang bagus disemua pelayanannya.				
33.	Sekolah memiliki tenaga pengajar yang baik dalam mengajar.				
34.	Sekolah memiliki tenaga pengajar yang berkompeten dalam bidangnya.				
35.	Banyak siswa lulusan sekolah ini yang langsung bekerja sesuai dengan bidangnya.				
36.	Lulusan sekolah saya jarang terserap dunia kerja.				
37.	Guru memiliki komitmen dalam menciptakan kelas sehingga siswa berperan aktif saat kegiatan belajar.				
38.	Guru memiliki tanggung jawab dalam menciptakan kelas sehingga siswa merasa nyaman dalam belajar.				
39.	Guru memiliki komitmen dalam menciptakan kelas sehingga kegiatan belajar mengajar terasa menyenangkan.				
40.	Guru merespon terhadap kesulitan belajar siswa.				
41.	Guru mengkondisikan lingkungan belajar sedemikian rupa sehingga siswa siap untuk belajar.				
42.	Guru menciptakan suasana kelas untuk siswa berperan aktif dalam kegiatan belajar.				

Lampiran 6. Uji Validitas Kuesioner Guru

No.Resp	Uji Validitas Kuesioner Guru																														
	No. Butir																														
1	4	3	4	3	4	4	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	3	3	4	3	3	3	107
2	3	3	3	3	3	2	3	3	2	2	3	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	3	2	3	3	3	94	
3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	89	
4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	101	
5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	2	2	3	2	82	
6	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	4	3	3	2	3	3	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	3	102	
7	2	2	2	2	2	2	3	3	3	2	4	4	2	4	3	3	4	3	3	3	4	4	4	3	2	3	4	4	92		
8	3	3	3	3	4	4	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	105	
X	24	22	24	24	26	25	25	25	23	27	28	22	29	25	28	29	28	24	25	27	30	30	28	26	27	25	25	23	23	25	
r	0.46	0.43	0.46	0.4	0.65	0.48	0.26	0.4	0.45	0.75	0.59	0.68	0.53	0.5	0.65	0.53	0.55	0.62	0.26	0.75	0.78	0.78	0.65	0.56	0.3	0.4	0.48	0.63	0.676	-0.2	
hasil	VALID	VALID	VALID	VALID	VALID	VALID	TIDAK	VALID	TIDAK	VALID	VALID	VALID	VALID	VALID	TIDAK	VALID	VALID	VALID	TIDAK												

Lampiran 7. Uji Validitas Kuesioner Siswa

Lampiran 8. Uji Reliabilitas Instrumen Guru

Nilai Uji Reliabilitas Instrumen Guru

No.Resp	No. Butir Ganjil														Total	Total
	1	3	5	7	9	11	13	15	17	19	21	23	25	27	29	
1	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	3	56
2	3	3	3	3	2	3	4	4	4	3	4	4	3	2	3	48
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	45
4	3	3	4	3	3	4	4	4	4	3	4	4	3	3	3	52
5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	44
6	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4	4	3	4	4	3	51
7	2	2	2	3	2	4	4	3	3	4	3	4	3	3	3	45
8	3	3	4	3	3	4	4	4	3	3	4	4	4	3	3	52
No.Resp	No. Butir Genap															Total
1	3	3	4	3	3	4	3	4	3	4	4	4	3	4	3	51
2	3	3	2	3	2	3	2	3	4	4	3	3	3	3	3	46
3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	44
4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	4	3	3	49
5	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	2	3	3	2	2	38
6	3	3	4	3	4	3	4	3	2	3	4	3	4	4	3	51
7	2	2	2	3	3	4	2	3	4	3	3	4	4	2	4	47
8	3	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	3	53

Nilai Koefisien Korelasi Dua Belah (Rhh) 0.814

Nilai Reliabilitas Intrumen 0.897

Lampiran 9. Uji Reliabilitas Instrumen Siswa

Nilai Uji Reliabilitas Instrumen Siswa

No.Resp	No. Butir Ganjil																				Total
	1	3	5	7	9	11	13	15	17	19	21	23	25	27	29	31	33	35	37	39	41
1	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	82
2	4	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	78
3	3	4	3	2	3	4	3	4	3	2	3	4	4	3	3	3	2	4	3	2	65
4	2	4	2	3	4	4	4	4	3	1	4	4	3	4	3	4	4	3	3	3	70
5	3	3	2	4	4	4	3	3	3	1	1	3	3	4	2	4	3	2	3	3	61
6	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	4	4	3	3	4	4	4	71
7	3	3	2	3	3	3	3	3	2	2	2	3	3	4	2	3	2	3	3	2	57
8	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	2	3	4	4	4	4	3	76
9	3	4	3	2	4	4	4	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	4	3	3	65
10	4	3	4	2	4	3	3	3	3	2	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	66
11	3	4	3	4	3	4	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	68
12	4	3	3	2	3	4	4	3	3	2	4	3	3	3	3	4	4	4	3	3	68
13	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	68
14	4	3	2	2	4	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	65
15	4	4	3	4	3	3	4	3	2	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	72
16	4	3	2	3	3	3	3	3	2	2	2	3	2	3	2	2	2	2	4	2	55
17	3	4	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	65
18	4	2	3	3	3	2	3	2	3	3	3	4	3	2	4	2	4	3	3	3	62
19	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	4	4	4	4	69
20	4	3	3	2	3	4	3	3	2	2	2	3	4	4	3	3	3	4	4	3	65
21	3	4	2	1	3	4	3	3	4	2	2	4	4	4	2	4	3	4	4	4	69
22	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	63
23	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	65
24	3	3	1	2	3	3	3	3	2	1	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	60
25	3	4	3	3	4	4	4	3	3	2	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	69
26	2	3	3	3	3	4	3	2	3	2	4	3	3	4	2	4	2	3	3	2	61
27	2	3	3	3	4	4	3	2	3	2	4	3	3	4	2	4	3	3	4	2	63
28	2	3	3	3	3	3	3	2	3	2	4	4	4	2	4	3	3	4	4	2	64
29	4	4	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	70
30	4	4	2	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	4	2	4	3	3	3	3	63

No.Resp	No. Butir Genap																				Total	
	2	4	6	8	10	12	14	16	18	20	22	24	26	28	30	32	34	36	38	40	42	
1	2	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	79
2	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	80
3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	2	3	4	3	2	65
4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	1	4	3	4	4	4	3	4	4	2	3	3	71
5	1	4	2	4	3	4	4	3	3	2	2	2	3	2	2	4	3	2	3	3	2	58
6	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	1	3	4	69
7	3	2	2	3	3	3	3	2	2	2	3	3	4	2	3	2	3	3	3	2	3	58
8	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	79
9	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	4	4	3	2	3	68
10	2	3	2	3	3	3	3	3	3	4	2	3	3	4	3	4	3	4	3	2	3	61
11	3	4	3	3	4	4	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	3	3	72
12	4	3	2	2	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	4	2	3	4	65
13	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	4	4	4	3	4	3	4	3	3	3	70
14	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	62
15	4	3	1	4	3	4	4	3	3	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	74
16	2	2	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	4	4	61
17	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	62
18	1	3	2	3	3	3	2	2	3	2	2	1	3	2	3	2	4	1	3	4	3	52
19	3	2	4	2	3	4	4	3	3	3	4	3	4	3	2	4	3	4	2	4	4	68
20	3	3	2	4	3	3	4	3	2	3	4	3	4	3	4	3	3	4	3	4	3	67
21	2	3	4	3	2	3	2	4	3	2	4	3	2	4	3	4	3	4	4	4	3	68
22	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	62
23	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	4	3	67
24	2	4	2	3	3	4	4	3	3	2	3	3	3	4	2	3	3	1	4	2	3	61
25	3	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	2	4	2	3	69
26	2	2	2	4	3	3	4	3	3	4	2	4	3	3	4	2	4	2	3	2	3	59
27	2	2	2	4	3	3	4	3	3	4	2	4	3	3	4	2	4	2	3	3	2	60
28	2	2	2	4	4	2	4	3	3	4	3	4	3	4	2	3	3	4	2	2	3	63
29	3	4	4	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	4	72
30	3	3	3	3	2	2	4	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	4	61

Nilai Koefisien Korelasi Dua Belah (Rhh) 0.884

Nilai Reliabilitas Intrumen 0.938

Lampiran 10. Analisis Data Guru

Analisis Data Guru

No. Butir	No. Responden																													Jumlah	Keterangan		
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30			
1	2	2	2	2	3	3	1	3	2	2	2	4	2	3	3	1	1	1	3	3	3	2	2	2	2	3	3	3	3	2	70	Kurang Puas	
2	2	2	2	2	3	3	1	3	3	2	2	4	2	3	3	2	2	1	3	4	3	2	2	2	2	4	3	3	2	3	75	Puas	
3	2	2	1	3	3	3	1	3	3	3	2	4	2	3	3	3	1	3	3	4	2	2	2	2	3	3	3	4	2	3	79	Puas	
4	3	2	3	3	4	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	2	3	1	4	3	4	2	3	2	3	4	3	4	3	3	91	Puas	
5	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	4	2	3	3	2	3	2	4	3	4	3	3	2	3	4	3	3	3	3	92	Puas	
6	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	4	2	3	3	3	4	2	4	4	3	3	3	4	3	3	3	2	3	3	94	Puas	
7	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	2	4	4	4	3	3	2	3	4	3	3	3	3	96	Puas	
8	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	1	3	1	4	3	4	3	3	2	3	4	3	3	3	3	91	Puas	
9	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	4	2	2	3	3	3	2	4	3	4	3	3	2	3	4	3	2	3	4	89	Puas	
10	3	3	3	3	4	4	3	3	4	3	3	4	3	4	3	3	3	2	4	4	4	3	3	3	3	4	3	2	3	4	98	Sangat Puas	
11	3	3	1	3	3	4	3	2	4	2	3	4	3	4	3	3	3	1	3	3	4	3	3	2	3	4	3	3	3	4	90	Puas	
12	3	3	2	3	3	4	3	2	4	3	3	4	3	3	3	3	3	1	3	3	3	3	3	3	3	1	3	3	4	3	89	Puas	
13	3	3	3	3	4	4	3	3	4	3	3	4	3	2	3	2	3	1	3	4	3	3	3	2	2	4	3	4	3	4	92	Puas	
14	3	3	3	3	4	3	3	3	4	2	3	4	3	3	3	2	2	1	2	4	3	3	3	3	2	4	3	4	3	4	90	Puas	
15	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	4	3	3	3	3	3	1	3	3	4	3	3	3	1	3	3	3	4	93	Sangat Puas	
16	3	3	3	3	4	4	3	4	4	3	3	4	3	3	3	4	3	2	3	4	4	3	3	3	4	4	4	3	3	4	100	Sangat Puas	
17	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3	2	3	3	3	2	3	4	4	3	3	3	2	4	3	3	3	4	94	Sangat Puas	
18	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	1	4	4	4	3	3	2	3	4	3	4	3	3	95	Sangat Puas	
19	3	3	3	3	4	4	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	1	4	4	4	3	3	2	3	4	3	4	3	3	96	Sangat Puas	
20	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	1	3	3	4	3	3	2	3	4	3	4	3	3	94	Sangat Puas	
21	3	3	3	3	4	4	3	3	3	2	3	4	2	3	3	4	3	1	4	2	4	3	3	2	4	3	4	3	3	92	Puas		
22	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	2	4	3	3	3	3	3	1	3	2	3	3	3	2	4	3	4	3	4	91	Puas		
23	3	3	2	3	3	4	2	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	1	3	3	3	3	3	1	2	3	3	4	3	3	87	Puas	
24	3	3	3	3	4	4	3	4	3	4	3	3	3	3	4	4	4	1	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	96	Sangat Puas	
25	3	3	3	3	4	4	3	4	3	3	3	4	3	3	4	4	4	1	3	3	4	3	3	3	4	3	3	4	3	4	99	Sangat Puas	
26	3	3	2	3	4	4	3	3	3	3	3	4	4	3	4	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	4	3	4	99	Sangat Puas	
27	3	3	2	2	4	4	3	3	3	3	2	4	3	3	4	4	4	3	2	3	3	4	2	3	3	2	4	3	4	3	4	93	Sangat Puas
28	3	3	2	2	3	4	2	3	3	2	3	4	3	2	4	2	2	3	3	3	4	2	2	2	2	3	3	4	3	4	85	Puas	
29	3	3	2	3	3	4	2	3	3	2	3	4	4	3	4	2	2	2	3	3	4	2	2	2	2	3	3	4	3	4	87	Puas	
30	3	3	3	3	4	4	2	3	3	2	3	4	3	3	4	3	3	1	4	3	4	3	3	1	3	4	3	4	3	4	93	Sangat Puas	

Lampiran 11. Analisis Data Siswa

Analisis Data Siswa

No. Butir	No. Responden																																																Jumlah	Keterangan
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32	33	34	35	36	37	38	39	40	41	42								
1	2	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	1	2	2	2	2	3	3	3	2	3	4	3	3	3	4	3	4	3	3	4	3	3	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	127	Puas					
2	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	3	4	4	3	3	3	4	3	3	4	3	3	4	2	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	137	Sangat Puas				
3	3	4	3	3	4	4	4	4	3	4	4	3	3	2	3	3	3	3	3	4	3	2	3	4	3	3	3	4	1	3	3	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	135	Sangat Puas				
4	3	2	3	3	4	4	4	5	3	4	2	2	2	4	4	2	3	5	4	3	2	3	4	4	3	4	3	2	2	4	3	3	3	4	3	2	3	3	3	3	3	3	3	128	Puas					
5	3	2	3	3	3	3	4	3	4	4	3	3	2	3	4	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	135	Puas					
6	4	4	3	3	4	3	4	4	4	4	3	1	3	3	4	3	3	4	3	2	3	4	4	2	1	3	3	3	3	3	4	4	4	3	4	4	3	4	3	3	3	3	3	136	Puas					
7	1	4	3	3	4	3	5	3	4	1	3	3	3	3	4	2	2	2	4	3	2	3	4	3	3	3	2	5	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	126	Puas					
8	4	4	3	4	4	4	4	5	3	4	3	3	2	2	3	4	3	2	3	3	3	4	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	4	3	4	3	4	4	4	3	3	3	136	Puas					
9	3	4	3	3	4	4	4	5	3	4	3	4	2	2	3	4	2	3	3	2	3	4	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	1	3	4	4	4	3	4	3	3	4	134	Puas					
10	3	5	3	3	4	3	4	3	3	3	3	1	3	3	4	3	2	2	4	3	3	3	2	4	4	4	3	2	2	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	3	3	4	4	133	Puas					
11	3	4	3	3	4	3	5	3	4	3	3	4	3	3	3	3	2	4	3	3	3	3	2	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	130	Puas					
12	3	3	3	4	4	3	4	3	5	4	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	1	3	3	4	4	2	3	3	3	3	3	3	3	3	132	Puas				
13	2	3	3	3	4	3	4	3	4	4	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	139	Sangat Puas					
14	3	3	3	3	3	3	4	3	2	4	3	4	4	3	2	3	3	3	3	4	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	133	Puas				
15	3	2	3	3	3	3	3	3	2	4	4	2	3	3	4	2	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	4	3	2	2	2	2	3	4	4	4	3	2	3	4	3	3	4	123	Puas					
16	3	2	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	4	3	3	4	3	3	3	2	1	3	3	4	3	3	3	4	3	3	4	128	Puas						
17	1	3	3	4	3	2	3	3	5	1	4	2	4	2	3	2	4	1	3	1	3	3	4	2	4	3	3	3	2	4	3	3	4	3	3	3	4	3	4	2	2	2	2	122	Puas					
18	4	3	3	4	4	3	3	3	4	4	4	3	2	2	4	3	2	3	4	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	2	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	137	Sangat Puas				
19	4	3	4	3	3	4	3	3	4	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	1	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	133	Puas						
20	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	1	2	2	4	3	3	3	2	4	3	4	3	4	3	5	3	4	4	4	4	4	4	4	129	Puas					
21	3	2	4	4	4	3	4	3	3	3	3	4	3	2	3	3	3	3	3	4	1	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	128	Puas					
22	3	2	4	3	3	3	3	3	4	4	4	2	3	3	3	4	3	3	3	3	2	4	1	4	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	129	Puas					
23	3	3	3	3	3	3	4	3	2	4	4	3	3	3	3	2	4	3	3	3	3	3	2	4	1	4	3	3	2	3	4	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	138	Sangat Puas						
24	4	2	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	132	Puas					
25	3	2	3	4	4	3	4	3	4	2	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	2	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	136	Puas					
26	4	3	4	4	2	3	3	2	4	3	3	3	4	4	3	2	4	3	3	3	3	2	2	2	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	129	Puas					
27	4	3	4	4	3	3	4	3	3	3	1	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	136	Puas					
28	4	2	4	4	4	3	4	3	4	3	4	2	3	3	3	4	3	3	3	2	3	3	4	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	132	Puas					
29	4	2	4	3	4	3	4	2	2	3	2	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4	4	4	3	2	2	3	1	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	136	Puas				
30	1	2	2	2	3	3	3	3	3	2	2	3	4	2	2	4	3	3	3	2	4	3	4	4	3	1	1	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	120	Puas					
31	3	3	3	3	4	4	3	3	4	2	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	2	3	4	4	3	3	3	3	4	3	4	2	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	134	Puas				
32	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	2	3	3	4	3	4	4	3	3	4	3	2	2	3	4	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	138	Sangat Puas					
33	3	3	3	3	4	4	5	3	3	3	4	3	3	3	3	4	5	3	3	3	3	3	4	2	3	3	3	3	2	1	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	130	Puas					
34	3	2	3	3	3	4	3	4	3	2	2	3	3	3	2	3	4	3	1	3	2	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	4	3	3	3	3	129	Puas				
35	3	3	4	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	2	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	4	3	3	3	3	139	Sangat Puas				
36	4	2	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	2	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	135	Puas				

Lampiran 12. Pedoman Wawancara

PEDOMAN WAWANCARA

1. Berfokus pada pelanggan
 - a. Bagaimanakah sistem manajemen mutu yang berfokus pada pelanggan?
 - b. Bagaimanakah aspek kegiatan pembelajaran yang berfokus pada siswa?
2. Kepemimpinan
 - a. Bagaimana kepemimpinan Kepala Sekolah dalam proses pendidikan di sekolah?
 - b. Bagaimana sekolah dalam menyiapkan tenaga pendidik yang berkompeten?
 - c. Bagaimana komitmen Kepala Sekolah dalam kegiatan pendidikan di sekolah?
3. Melibatkan semua orang
 - a. Bagaimana sistem administrasi yang ada di sekolah?
 - b. Bagaimana pengelolalan pembiayaan sekolah setiap tahunnya untuk pengembangan fasilitas sekolah?
 - c. Bagaimana sekolah untuk dapat menghasilkan pembelajaran yang bermutu?
4. Pendekatan proses
 - a. Bagaimana perbaikan proses dan pengendalian proses dalam pembelajaran?
5. Perbaikan berkesinambungan
 - a. Bagaimanakah peningkatan sarana dan prasarana dalam kegiatan KBM?
6. Pendekatan sistem
 - a. Bagaimanakah pembelajaran berstandar yang ada di sekolah?
 - b. Bagaimanakah proses pemberdayaan sumber daya yang ada di sekolah?
 - c. Bagaimanakah proses pemberdayaan sarana prasarana yang ada di sekolah?
7. Hubungan saling menguntungkan
 - a. Bagaimana upaya warga sekolah dalam menciptakan kultur sekolah?
8. Pendekatan fakta
 - a. Bagaimanakah hasil kegiatan belajar mengajar yang ada di sekolah?
9. Faktor-faktor pendukung tingkat kepuasan pelanggan dalam penerapan sistem manajemen mutu berstandar ISO 9001:2008?
10. Faktor-faktor penghambat tingkat kepuasan pelanggan dalam penerapan sistem manajemen mutu berstandar ISO 9001:2008?
11. Upaya mengatasi hambatan tingkat kepuasan pelanggan dalam penerapan sistem manajemen mutu berstandar ISO 9001:2008?

HASIL WAWANCARA

Responden : Wakil Kepala Sekolah I
Tanggal : 15 Desember 2016
Tempat : SMK Muhammadiyah 3 Yogyakarta

P = Peneliti

N = Narasumber

Hasil Wawancara

1. Berfokus pada pelanggan

P : Bagaimana sistem manajemen mutu yang berfokus pada pelanggan?
N : Sekolah menyesuaikan terhadap 8 prinsip ISO dimana apa yang kita sampaikan kita tulis, yang kita tulis kita sampaikan sesuai kedelapan prinsip tersebut
P : Bagaimana aspek kegiatan pembelajaran yang berfokus kepada siswa?
N : Siswa disekolah itu sebagai pelanggan, selain itu ada guru. Tetapi tujuan utama dari sekolah itu untuk mencerdaskan mendidik siswa atau bisa dikatakan siswa itu sebagai obyek dasar dalam pembelajaran kemudian guru sebagai fasilitator jadi kita sekolah berusaha sebaik mungkin untuk menyiapkan apa yang dibutuhkan siswa contohnya bahan belajar kita dari modul atau media lain yang menunjang kegiatan belajar, sehingga siswa sebagai obyek belajar bisa lebih fokus dengan pembelajaran di sekolah

2. Kepemimpinan

P : Bagaimana kepemimpinan Kepala Sekolah dalam proses pendidikan di sekolah?
N : Sebenarnya semua Kepala Sekolah itu punya tujuan yang baik dan bagus dalam menjalankan tugasnya, hanya saja mungkin dari cara menyampaikannya, cara mengakomodasi, mencari solusi sehingga pemahaman guru juga berbeda, tetapi pada intinya sebenarnya bagus, terkadang ada guru yang kurang sepaham tetapi pada intinya sudah bagus.
P : Bagaimana sekolah dalam menyiapkan tenaga pendidik yang berkompeten?
N : Dengan mengikuti berbagai diklat, seminar, pelatihan yang medukung dan sesuai dengan bidang yang diajarkan oleh tenaga pendidik
P : Bagaimana komitmen Kepala Sekolah dalam kegiatan pendidikan di sekolah?
N : Disini beliau selalu menegaskan kepada bawahanannya, bahwa pendidikan itu yang paling utama. Beliau juga sudah melakukan supervisi mas.

3. Melibatkan semua orang

P : Bagaimana sistem administrasi yang ada di sekolah?
N : Untuk administrasi mulai dari pendaftaran sudah bisa menggunakan sistem online, selain itu untuk siswa bisa mengakses nilai rapot secara online lewat sams akademik yang ada di *website* sekolah. Dengan begitu wali murid juga dapat mengontrol hasil belajar anaknya.

P : Bagaimana pengelolaan pembiayaan sekolah setiap tahunnya untuk pengembangan fasilitas sekolah?

N : Pengelolaan sekolah baik kegiatan dan fasilitas semua dirancang sebelum dilaksanakannya. Sumber dana yang diperoleh telah tersusun dalam RABPS.

P : Bagaimana sekolah untuk dapat menghasilkan pembelajaran yang bermutu?

N : Pembelajaran yang baik itu jika semua siswa aktif dalam mengikuti pelajaran, aktif disini bukan rame atau bercanda dengan temannya tetapi aktif dapat berinteraksi dengan gurunya, setelah guru menjelaskan materi siswa ada yang bertanya, tetapi semua guru kan punya gaya mengajar sendiri-sendiri dan daya tangkap siswa pun juga berbeda-beda yang jelas guru selalu berupaya memberikan yang terbaik untuk siswanya.

4. Pendekatan proses

P : Bagaimana perbaikan proses dan pengendalian proses dalam pembelajaran?

N : Perbaikan proses dilakukan secara berkesinambungan atau berkala, misal setiap bulan, pertengahan semester dan ada yang setiap semester. Perbaikan proses melalui mekanisme proses pembelajaran dapat dianalisis kendalanya yang sedang dihadapi oleh guru maupun siswa sehingga dapat digunakan untuk memperbaiki proses pembelajaran. Sedangkan pengendalian proses contohnya saja seperti tadi, tidak ada jam kosong. Jadi siswa tetap mendapatkan hak belajarnya walaupun dengan guru piket.

5. Perbaikan berkesinambungan

P : Bagaimanakah peningkatan sarana dan prasarana dalam kegiatan KBM?

N : Peningkatan sarana prasarana selalu menjadi bahan evaluasi setiap tahunnya, karena sekolah berusaha meningkatkan sarana prasarana sebagai pendukung proses belajar. Setiap kelas sekarang sudah terpasang proyektor semua tinggal memanfaatkannya saja.

6. Pendekatan sistem

P : Bagaimanakah pembelajaran berstandar yang ada di sekolah?

N : Saat ini telah melaksanakan kurikulum 2013, dengan mengacu pada kurikulum terbaru tersebut. Jadi ya siap tidak siap, mau tidak mau guru dituntut untuk menyesuaikan ke kurikulum tersebut.

P : Bagaimanakah proses pemberdayaan sumber daya yang ada di sekolah?

N : Sumber daya di sekolah itu ada tiga mas, yang pertama sumber daya manusia yang meliputi program sekolah, kurikulum. Yang kedua sumber daya manusia yang meliputi kepala sekolah, guru, staf, siswa, wali murid, dan masyarakat yang memiliki keperdulian kepada sekolah, dan yang ketiga sumber daya fisik yang meliputi bangunan, ruangan, peralatan, alat peraga pendidikan... oiya ada satu lagi yaitu sumber daya keuangan yang meliputi keseluruhan dana pengelolaan sekolah.

P : Bagaimanakah proses pemberdayaan sarana prasarana yang ada di sekolah?

N : Sarana prasarana yang ada disekolah kita manfaatkan untuk kegiatan pembelajaran mas. Selain itu kita melatih para guru yang belum mahir menggunakan laptop agar mereka dapat menggunakan LCD proyektor dan laptop saat proses belajar mengajar.

7. Hubungan saling menguntungkan

P : Bagaimana upaya warga sekolah dalam menciptakan kultur sekolah?

N : Di sekolah kan sudah ada peraturan tata tertib untuk siswa maupun guru, semua warga sekolah diwajibkan mematuhi peraturan tersebut, begitupun saya sendiri selain itu siswa harus santun terhadap guru. Sejauh ini sudah baik mas menurut saya.

8. Pendekatan fakta

P : Bagaimakah hasil kegiatan belajar mengajar yang ada di sekolah?

N : Hasil kegiatan dapat dilihat dari prestasi belajar dikelas, perkembangan sikap dan bakat, serta prestasi dalam ajang perlombaan.

9. P : Apa saja faktor pendukung tingkat kepuasan pelanggan dalam penerapan sistem manajemen mutu berstandar ISO 9001:2008?

N : Faktor pendukung itu banyak mas, cuma yang kelihatan jelas itu terkait pengelolaan sumber daya. Termasuk guru siswa atau sarana prasarana. Sekolah menyiapkan sarana prasarana kebutuhan pembelajaran dan dikelola secara baik.

10. P : Apa saja faktor penghambat tingkat kepuasan pelanggan dalam penerapan sistem manajemen mutu berstandar ISO 9001:2008?

N : Saya kira karena belum semuanya guru paham tentang ini, kalau terkait siswa yak arena minat belajar siswa itu tergantung gaya mengajar guru, masing-masing guru itu berbeda dan masing-masing siswa juga berbeda tinggal bagaimana sikap guru dengan siswanya.

11. P : Upaya mengatasi hambatan tingkat kepuasan pelanggan dalam penerapan system manajemen mutu berstandar ISO 9001:2008?

N : Sosialisasi terkait sistem manajemen mutu berstandar ISO akan diadakan lebih intensif agar apa yang menjadi permasalahan saat ini pada guru dapat teratasi dan sasaran mutu dapat tercapai.

HASIL WAWANCARA

Responden : Kajur TITL
Tanggal : 15 Desember 2016
Tempat : SMK Muhammadiyah 3 Yogyakarta

P = Peneliti

N = Narasumber

Hasil Wawancara

1. Berfokus pada pelanggan

P : Bagaimana sistem manajemen mutu yang berfokus pada pelanggan?
N : Pelanggan yang dimaksud adalah siswa... Jadi dimana pihak sekolah berupaya semaksimal mungkin melayani siswanya dengan menyiapkan guru yang berkompeten, fasilitas yang memadai yang bisa dimanfaatkan oleh siswa dalam menunjang proses belajar mengajar.
P : Bagaimana aspek kegiatan pembelajaran yang berfokus kepada siswa?
N : Guru sebagai pembimbing proses pembelajaran, dalam hal ini guru mengarahkan dan membimbing siswa agar aspek afektif, kognitif dan psikomotor yang ada pada siswa dapat tercapai dengan baik.

2. Kepemimpinan

P : Bagaimana kepemimpinan Kepala Sekolah dalam proses pendidikan di sekolah?
N : Kepemimpinan kepala sekolah sangat penting karena seorang kepala sekolah harus jelih melihat kondisi sekolah. Apa saja yang perlu di kembangkan dan apa saja yang perlu di perbaiki untuk meningkatkan kualitas sekolah dan prestasi siswa. Selain jelih dalam manajemen, sikap dan moral yang baik kepala sekolah akan menjadikan seluruh jajaran di sekolah akan bekerja dengan nyaman dan penuh tanggung jawab.
P : Bagaimana sekolah dalam menyiapkan tenaga pendidik yang berkompeten?
N : Tentu tenaga pendidik yang ingin mengajar di sekolah harus dengan melaksanakan seleksi yang diadakan oleh dinas pendidikan daerah setempat, atau dengan menjadi guru honor yang diseleksi oleh sekolah yang bersangkutan.
P : Bagaimana komitmen Kepala Sekolah dalam kegiatan pendidikan di sekolah?
N : Beliau selalu mendampingi dan memastikan kegiatan pendidikan di sekolah berjalan dengan baik.

3. Melibatkan semua orang

P : Bagaimana sistem adminstrasi yang ada di sekolah?
N : Tertata dengan baik, staff dan guru menjalankan aktivitas sekolah bekerjasama dengan baik.
P : Bagaimana pengelolaan pembiayaan sekolah setiap tahunnya untuk pengembangan fasilitas sekolah?

N : Dilakukan secara terbuka, banyak yang dipaparkan dalam forum anggaran biaya maupun masih dalam rancangan anggaran biaya suatu kegiatan.

P : Bagaimana sekolah untuk dapat menghasilkan pembelajaran yang bermutu?

N : Sekolah terlebih dahulu merencanakan sasaran mutu yang ingin dicapai. Kemudian peran guru dalam hal ini sangat penting. Guru perlu menyajikan pembelajaran yang menarik dan menyenangkan bagi peserta didik, bertujuan agar terpenuhinya suatu kompetensi dan profesionalisme guru dalam mengajar.

4. Pendekatan proses

P : Bagaimana perbaikan proses dan pengendalian proses dalam pembelajaran?

N : Tentu ada evaluasi disetiap bulannya dengan melibatkan seluruh elemen sekolah baik guru dan karyawan.

5. Perbaikan berkesinambungan

P : Bagaimanakah peningkatan sarana dan prasarana dalam kegiatan KBM?

N : Peningkatan ada pada program kegiatan sekolah yang di rancang sebelumnya, jika ada hal yang perlu ditambahkan maka akan terealisasi di periode berikutnya.

6. Pendekatan sistem

P : Bagaimanakah pembelajaran berstandar yang ada di sekolah?

N : Saat ini telah mengacu pada kurikulum 2013 didukung dengan guru tidak pernah meninggalkan kelas dengan tugas, tidak ada siswa yang membolos.

P : Bagaimanakah proses pemberdayaan sumber daya yang ada di sekolah?

N : Ada program pelatihan kepada guru, untuk tingkatan siswa ada program pengajian rutin setiap bulannya.

P : Bagaimanakah proses pemberdayaan sarana prasarana yang ada di sekolah?

N : Sarana seperti bengkel diperbolehkan untuk membuka usaha yang dikelola siswa, misalkan siswa mendapat setrika rusak terus dibawa ke sekolah diperbaiki. Siswa mendapat ilmu dan uang sebagai bonus.

7. Hubungan saling menguntungkan

P : Bagaimana upaya warga sekolah dalam menciptakan kultur sekolah?

N : Harus dilakukan sinergi antara kepala sekolah, guru, staff dan para siswa yang belajar di sekolah agar terjadi kerjasama yang baik, saling terbuka dan rasa saling menghargai. Ada 3S yang diterapkan di sekolah yaitu senyum, sapa, salam.

8. Pendekatan fakta

P : Bagaimanakah kegiatan belajar mengajar yang ada di sekolah?

N : Disini tidak ada istilah memajukan jam pelajaran jika kosong, jadi misal ada jam pelajaran kosong pasti ada guru lain yang mengisi mas dan pulang tetap jam 14.15.

9. P : Apa saja faktor pendukung tingkat kepuasan pelanggan dalam penerapan sistem manajemen mutu berstandar ISO 9001:2008?

N : SDM guru yang berkualitas, sarana prasarana memadai dan penanaman karakter yang baik.

10. P : Apa saja faktor penghambat tingkat kepuasan pelanggan dalam penerapan sistem manajemen mutu berstandar ISO 9001:2008?

N : Saat ini tidak terlalu bermasalah hanya saja tidak semuanya guru paham dengan konsep ini, diperlukan tanggung jawab besar guru dalam mengajar karena masih ada guru yang mudah marah karena siswanya, padahal yang diharapkan disiplin tegas bukan malah memarahi siswa. Hehe kalau saya cukup saya kasih teguran ada suruh menghadap ke saya. Kalau kita nyaman kepada siswa maka siswa akan menghargai kita.

11. P : Upaya mengatasi hambatan tingkat kepuasan pelanggan dalam penerapan system manajemen mutu berstandar ISO 9001:2008?

N : Perlu diadakan pelatihan atau sosialisasi terkait sistem manajemen mutu. Agar semua guru benar-benar memahami konsep ini.

HASIL WAWANCARA

Responden : Guru
Tanggal : 15 Desember 2016
Tempat : SMK Muhammadiyah 3 Yogyakarta

P = Peneliti

N = Narasumber

Hasil Wawancara

1. Berfokus pada pelanggan

P : Bagaimana sistem manajemen mutu yang berfokus pada pelanggan?
N : Sebuah pelayanan yang bermuara kepada siswa. Pelanggan utama di sekolah itu siswa jadi ya apa yang dikerjakan, dilakukan oleh sekolah sejatinya untuk siswa mulai dari pelayanan administrasi hingga proses belajar mengajar. Sekolah hanya fasilitator untuk belajar siswa.
P : Bagaimana aspek kegiatan pembelajaran yang berfokus kepada siswa?
N : Aspek yang mementingkan siswanya memperoleh hak belajarnya mulai dari pelayanan hingga sarana untuk proses belajar siswa di kelas, misalnya kebutuhan praktik harus terpenuhi atau penggunaan media belajar bisa komputer ataupun layar proyektor.

2. Kepemimpinan

P : Bagaimana kepemimpinan Kepala Sekolah dalam proses pendidikan di sekolah?
N : Kepala sekolah berperan sebagai pemimpin bagi seluruh warga sekolah. Kepala sekolah bertugas mengayomi, mengawasi dan membimbing guru maupun tenaga kependidikan di sekolah. Kepala sekolah punya kebijakan yang telah kita sepakati bersama contoh kecilnya jangan sampai ada guru yang terlambat, jika siswa datang jam 7 kita juga harus datang lebih awal, bagaimana kita melayani siswa jika kita terlambat.
P : Bagaimana sekolah dalam menyiapkan tenaga pendidik yang berkompeten?
N : Ada beberapa guru diikutkan pelatihan sesuai bidangnya guna mendapatkan pengalaman serta mengembangkan kompetensi guru.
P : Bagaimana komitmen Kepala Sekolah dalam kegiatan pendidikan di sekolah?
N : Sebagai pemimpin, kepala sekolah memiliki tanggung jawab untuk mengembangkan staf, kurikulum, dan pelaksanaan pendidikan di sekolah. Disinilah komitmen kepala sekolah tergantung kepada kemampuan mereka bekerjasama dengan guru dan staf, serta kemampuannya mengendalikan semuanya.

3. Melibatkan semua orang

P : Bagaimana sistem administrasi yang ada di sekolah?
N : Untuk administrasi di sekolah seperti TU berjalan dengan baik, didukung dengan perlengkapan yang memadahi.
P : Bagaimana pengelolaan pembiayaan sekolah setiap tahunnya untuk pengembangan fasilitas sekolah?

N : Setahu saya pembiayaan setiap tahun sudah ada anggaran belanja mas, jadi ada evaluasi terkait kebutuhan sekolah terus dimasukin ke rencana kebutuhan lalu dianggarkan agar di tahun berikutnya terpenuhi.

P : Bagaimana sekolah untuk dapat menghasilkan pembelajaran yang bermutu?

N : Sekolah telah menyiapkan tenaga pendidik yang professional karena guru mempunyai peran yang sangat strategis dalam pembentukan pengetahuan, ketrampilan, dan karakter peserta didik. Oleh karena itu guru yang professional akan melaksanakan tugasnya secara professional sehingga menghasilkan pembelajaran/tamatan yang bermutu.

4. Pendekatan proses

P : Bagaimana perbaikan proses dan pengendalian proses dalam pembelajaran?

N : Disini ada guru piket, sehingga apabila ada jam kosong ada yang mengisi dengan memberi tugas yang telah disiapkan oleh guru yang tidak masuk sehingga proses pembelajaran tetap dapat dilaksanakan dan terkendali sebagaimana yang diharapkan. Disini juga tidak bisa memajukan jam kosong.

5. Perbaikan berkesinambungan

P : Bagaimanakah peningkatan sarana dan prasarana dalam kegiatan KBM?

N : Sekolah telah menyediakan laptop bagi guru untuk mengajar serta seluruh kelas teori sudah terpasang proyektor semua.

6. Pendekatan sistem

P : Bagaimanakah pembelajaran berstandar yang ada di sekolah?

N : Pembelajaran berstandar itu kan berpatok pada kurikulum yang berlaku saat ini. Sekarang sudah bukan KTSP lagi tetapi kurikulum 2013. Pada kurikulum sekarang guru dituntut professional dalam mengajar dengan memiliki 4 kompetensi yaitu pedagogis, kepribadian, sosial dan professional.

P : Bagaimanakah proses pemberdayaan sumber daya yang ada di sekolah?

N : Pemberdayaan sumber daya untuk guru diikutkan pelatihan agar lebih berkompeten dalam mengajar, sedangkan untuk siswa diikutkan lomba bagi siswa yang mempunyai bakat terkait mapel atau keahlian lainnya bisa olahraga atau lomba kompetensi.

P : Bagaimanakah proses pemberdayaan sarana prasarana yang ada di sekolah?

N : Saya rasa sarana prasarana disini sudah tercukupi seperti sarana ruang kelas, ruang praktik, ruang uks, sarana olahraga, masjid, perpus, ruang guru, lab komputer juga.

7. Hubungan saling menguntungkan

P : Bagaimana upaya warga sekolah dalam menciptakan kultur sekolah?

N : Untuk menciptakan kultur sekolah guru, staff, maupun karyawan tidak bosan untuk mengingatkan kepada siswa yang berkelakuan kurang baik. Selain itu siswa juga selalu diingatkan ketika upacara bendera dan disampaikan langsung oleh Pembina upacara.

8. Pendekatan fakta

P : Bagaimanakah hasil kegiatan belajar mengajar yang ada di sekolah?

N : Proses belajar mengajar disini dibagi dua blok, ada blok praktik ada blok teori juga. Untuk Blok praktek Mapel teori yang ada hanya mapel yang diujikan waktu ujian nasional selain itu mapel produktif, untuk blok teori ya semua mapel teori termasuk keagamaan selain mapel produktif.

9. P : Apa saja faktor pendukung tingkat kepuasan pelanggan dalam penerapan sistem manajemen mutu berstandar ISO 9001:2008?

N : Menurut saya faktor pendukung nya itu adalah guru, karena guru itu orang pertama yang menghadapi siswa, berhadapan langsung dengan siswa, berkomunikasi langsung. Siswa juga kalau mengeluh juga terhadap guru. Prestasi belajar siswa juga dipengaruhi dengan gaya mengajar guru, bagaimana cara guru mengendalikan siswa nya melayani siswanya dikelas, menerima keluhan dari siswanya. Dari itu semua tetapi guru harus benar-benar professional, karena masih ada guru yang kolot mas. Selain dari guru juga didukung fasilitas sarana prasarana yang memadahi dan pelayanan sekolah dari administrasi, BK, dll.

10. P : Apa saja faktor penghambat tingkat kepuasan pelanggan dalam penerapan sistem manajemen mutu berstandar ISO 9001:2008?

N : Sebenarnya yang menghambat itu dari siswa sendiri mas, kadang ada yang ngeyel ditegur malah nantang, kadang ada yang nyepelin guru juga. Tetapi dari itu semua tidak bisa langsung menyalahkan siswanya. Mungkin siswa berbuat seperti itu karena siswa tidak suka dengan perilaku guru atau gaya mengajar guru, komunikasi guru dengan siswanya. Ibaratnya ada aksi ada reaksi. Aksi itu guru dan siswa reaksi.

11. P : Upaya mengatasi hambatan tingkat kepuasan pelanggan dalam penerapan system manajemen mutu berstandar ISO 9001:2008?

N : Guru harus berbesar hati untuk berintrospeksi diri lalu merubah perilakunya agar dapat disenangi oleh para siswanya. Selain itu perlu diadakan pelatihan bagi guru agar sesuai dengan kompetensi guru professional.

Lampiran 14. Surat Permohonan Validasi I



UNIVERSITAS NEGERI YOGYAKARTA
FAKULTAS TEKNIK
JURUSAN PENDIDIKAN TEKNIK ELEKTRO
Alamat: Kampus Teknik UNY Karangmalang, Yogyakarta

Yogyakarta, 17 Oktober 2016

Hal : Permohonan Validasi Instrumen TAS
Lampiran : 1 Bendel

Kepada Yth, Bapak Dr. Edy Supriyadi
Dosen Jurusan Pendidikan Teknik Elektro
Fakultas Teknik UNY
Di Yogyakarta

Dengan ini saya mohon dengan hormat kesediaan Bapak untuk memberi *Judgement*, saran serta masukan mengenai instrument penelitian yang berjudul "Evaluasi Tingkat Kepuasan Pelanggan Dalam Penerapan Sistem Manajemen Mutu Berstandar ISO 9001:2008 di SMK Muhammadiyah 3 Yogyakarta." Bersama ini saya sertakan kisi-kisi instrument penelitian.

Demikian permohonan saya, atas bantuan dan perhatian Bapak saya ucapkan terimakasih.

Mengetahui,

Pembimbing TAS,

Drs. Giri Wiyono, M.T

NIP. 19620806 198812 1 001

Pemohon,

Restu Gustama

NIM. 11501241006



UNIVERSITAS NEGERI YOGYAKARTA
FAKULTAS TEKNIK
JURUSAN PENDIDIKAN TEKNIK ELEKTRO
Alamat: KampusTeknik UNY Karangmalang, Yogyakarta

SURAT KETERANGAN VALIDASI
INSTRUMEN PENELITIAN

Yang bertandatangan di bawah ini:

Nama : Dr. Edy Supriyadi
NIP : 19611003 198703 1 002

Telah membaca instrument penelitian dari proposal penelitian yang berjudul "Evaluasi Tingkat Kepuasan Pelanggan Dalam Penerapan Sistem Manajemen Mutu Berstandar ISO 9001:2008 di SMK Muhammadiyah 3 Yogyakarta." yang diajukan oleh:

Nama : Restu Gustama
NIM : 11501241006
Prodi : Pendidikan Teknik Elektro

Setelah memperhatikan butir-butir instrumen, maka instrument penelitian TAS dapat dinyatakan:

Layak digunakan untuk penelitian
 Layak digunakan dengan perbaikan dan saran-saran sebagai berikut:
• Konstruksi kisi-kisi instrumen belum sejurih penelitian
walaupun (stake).
• Perbaikan beberapa butir, bentuk catatan yg instrumen
 Tidak layak digunakan untuk penelitian yang bersangkutan

Catatan:

Perlu ada fokus yg jelas antara
butir: al Antecedents, Transaction,
dan outcomes.

Yogyakarta, 17 Oktober 2016

Validator,

Dr. Edy Supriyadi

NIP. 19611003 198703 1 002

Lampiran 15. Surat Permohonan Validasi II



UNIVERSITAS NEGERI YOGYAKARTA
FAKULTAS TEKNIK
JURUSAN PENDIDIKAN TEKNIK ELEKTRO
Alamat: Kampus Teknik UNY Karangmalang, Yogyakarta

Yogyakarta, 17 Oktober 2016

Hal : Permohonan Validasi Instrumen TAS
Lampiran : 1 Bendel

Kepada Yth, Bapak Yuwono Indro Hatmojo, Sp.d., M.Eng
Dosen Jurusan Pendidikan Teknik Elektro
Fakultas Teknik UNY
Di Yogyakarta

Dengan ini saya mohon dengan hormat kesediaan Bapak untuk memberi *Judgement*, saran serta masukan mengenai instrument penelitian yang berjudul "Evaluasi Tingkat Kepuasan Pelanggan Dalam Penerapan Sistem Manajemen Mutu Berstandar ISO 9001:2008 di SMK Muhammadiyah 3 Yogyakarta." Bersama ini saya sertakan kisi-kisi instrument penelitian.

Demikian permohonan saya, atas bantuan dan perhatian Bapak saya ucapan terimakasih.

Mengetahui,
Pembimbing TAS,

Drs. Giri Wiyono, M.T
NIP. 19620806 198812 1 001

Pemohon,

Restu Gustama
NIM. 11501241006



UNIVERSITAS NEGERI YOGYAKARTA
FAKULTAS TEKNIK
JURUSAN PENDIDIKAN TEKNIK ELEKTRO
Alamat: KampusTeknik UNY Karangmalang, Yogyakarta

**SURAT KETERANGAN VALIDASI
INSTRUMEN PENELITIAN**

Yang bertandatangan di bawah ini:

Nama : Yuwono Indro Hatmojo, Sp.d., M.Eng
NIP : 19760720 200112 1 005

Telah membaca instrument penelitian dari proposal penelitian yang berjudul "Evaluasi Tingkat Kepuasan Pelanggan Dalam Penerapan Sistem Manajemen Mutu Berstandar ISO 9001:2008 di SMK Muhammadiyah 3 Yogyakarta." yang diajukan oleh:

Nama : Restu Gustama
NIM : 11501241006
Prodi : Pendidikan Teknik Elektro

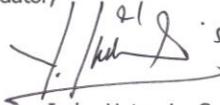
Setelah memperhatikan butir-butir instrumen, maka instrument penelitian TAS dapat dinyatakan:

Layak digunakan untuk penelitian
 Layak digunakan dengan perbaikan dan saran-saran sebagai berikut:
.....
.....
.....

Tidak layak digunakan untuk penelitian yang bersangkutan

Yogyakarta, 17 Oktober 2016

Validator,


Yuwono Indro Hatmojo, Sp.d., M.Eng
NIP. 19760720 200112 1 005