

BAB II KAJIAN TEORI

A. Konsep Dasar tentang Persepsi

1. Pengertian Persepsi

Persepsi merupakan salah satu aspek psikologis yang penting bagi manusia dalam merespon kehadiran berbagai aspek dan gejala di sekitarnya. Persepsi mengandung pengertian yang sangat luas, menyangkut *intern* dan *ekstern*. Berbagai ahli telah memberikan definisi yang beragam tentang persepsi, walaupun pada prinsipnya mengandung makna yang sama. Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia, persepsi adalah tanggapan (penerimaan) langsung dari sesuatu. Proses seseorang mengetahui beberapa hal melalui panca inderanya.

Sugihartono, dkk (2007: 8) mengemukakan bahwa persepsi adalah kemampuan otak dalam menerjemahkan stimulus atau proses untuk menerjemahkan stimulus yang masuk ke dalam alat indera manusia. Persepsi manusia terdapat perbedaan sudut pandang dalam penginderaan. Ada yang mempersepsikan sesuatu itu baik atau persepsi yang positif maupun persepsi negatif yang akan mempengaruhi tindakan manusia yang tampak atau nyata.

Bimo Walgito (2004: 70) mengungkapkan bahwa persepsi merupakan suatu proses pengorganisasian, penginterpretasian terhadap stimulus yang diterima oleh organisme atau individu sehingga menjadi sesuatu yang berarti, dan merupakan aktivitas yang integrated dalam diri individu. Respon sebagai akibat dari persepsi dapat diambil oleh individu dengan berbagai macam

bentuk. Stimulus mana yang akan mendapatkan respon dari individu tergantung pada perhatian individu yang bersangkutan. Berdasarkan hal tersebut, perasaan, kemampuan berfikir, pengalaman-pengalaman yang dimiliki individu tidak sama, maka dalam mempersepsi sesuatu stimulus, hasil persepsi mungkin akan berbeda antar individu satu dengan individu lain.

Setiap orang mempunyai kecenderungan dalam melihat benda yang sama dengan cara yang berbeda-beda. Perbedaan tersebut bisa dipengaruhi oleh banyak faktor, diantaranya adalah pengetahuan, pengalaman dan sudut pandangnya. Persepsi juga bertautan dengan cara pandang seseorang terhadap suatu objek tertentu dengan cara yang berbeda-beda dengan menggunakan alat indera yang dimiliki, kemudian berusaha untuk menafsirkannya. Persepsi baik positif maupun negatif ibarat *file* yang sudah tersimpan rapi di dalam alam pikiran bawah sadar kita. *File* itu akan segera muncul ketika ada stimulus yang memicunya, ada kejadian yang membukanya. Persepsi merupakan hasil kerja otak dalam memahami atau menilai suatu hal yang terjadi di sekitarnya (Waidi, 2006: 118).

Jalaludin Rakhmat (2007: 51) menyatakan persepsi adalah pengamatan tentang objek, peristiwa atau hubungan-hubungan yang diperoleh dengan menyimpulkan informasi dan menafsirkan pesan. Sedangkan, Suharman (2005: 23) menyatakan: “persepsi merupakan suatu proses menginterpretasikan atau menafsir informasi yang diperoleh melalui sistem alat indera manusia”. Menurutnya ada tiga aspek di dalam persepsi yang

dianggap relevan dengan kognisi manusia, yaitu pencatatan indera, pengenalan pola, dan perhatian.

Dari penjelasan di atas dapat ditarik suatu kesamaan pendapat bahwa persepsi merupakan suatu proses yang dimulai dari penglihatan hingga terbentuk tanggapan yang terjadi dalam diri individu sehingga individu sadar akan segala sesuatu dalam lingkungannya melalui indera-indera yang dimilikinya.

2. Syarat Terjadinya Persepsi

Menurut Sunaryo (2004: 98) syarat-syarat terjadinya persepsi adalah sebagai berikut:

- a. Adanya objek yang dipersepsi
- b. Adanya perhatian yang merupakan langkah pertama sebagai suatu persiapan dalam mengadakan persepsi.
- c. Adanya alat indera/reseptor yaitu alat untuk menerima stimulus
- d. Saraf sensoris sebagai alat untuk meneruskan stimulus ke otak, yang kemudian sebagai alat untuk mengadakan respon.

3. Faktor yang Mempengaruhi Persepsi

Menurut Miftah Toha (2003: 154), faktor-faktor yang mempengaruhi persepsi seseorang adalah sebagai berikut :

- a. Faktor internal: perasaan, sikap dan kepribadian individu, prasangka, keinginan atau harapan, perhatian (fokus), proses belajar, keadaan fisik, gangguan kejiwaan, nilai dan kebutuhan juga minat, dan motivasi.

- b. Faktor eksternal: latar belakang keluarga, informasi yang diperoleh, pengetahuan dan kebutuhan sekitar, intensitas, ukuran, keberlawanan, pengulangan gerak, hal-hal baru dan familiar atau ketidak asingan suatu objek.

Menurut Bimo Walgito (2004: 70) faktor-faktor yang berperan dalam persepsi dapat dikemukakan beberapa faktor, yaitu:

- a. Objek yang dipersepsi

Objek menimbulkan stimulus yang mengenai alat indera atau reseptor. Stimulus dapat datang dari luar individu yang mempersepsi, tetapi juga dapat datang dari dalam diri individu yang bersangkutan yang langsung mengenai syaraf penerima yang bekerja sebagai reseptor.

- b. Alat indera, syaraf dan susunan syaraf

Alat indera atau reseptor merupakan alat untuk menerima stimulus, di samping itu juga harus ada syaraf sensoris sebagai alat untuk meneruskan stimulus yang diterima reseptor ke pusat susunan syaraf, yaitu otak sebagai pusat kesadaran. Sebagai alat untuk mengadakan respon diperlukan motoris yang dapat membentuk persepsi seseorang.

- c. Perhatian

Untuk menyadari atau dalam mengadakan persepsi diperlukan adanya perhatian, yaitu merupakan langkah utama sebagai suatu persiapan dalam rangka mengadakan persepsi. Perhatian merupakan pemusatan atau konsentrasi dari seluruh aktivitas individu yang ditujukan kepada sesuatu sekumpulan objek.

Faktor-faktor tersebut menjadikan persepsi individu berbeda satu sama lain dan akan berpengaruh pada individu dalam mempersepsi suatu objek, stimulus, meskipun objek tersebut benar-benar sama. Persepsi seseorang atau kelompok dapat jauh berbeda dengan persepsi orang atau kelompok lain sekalipun situasinya sama. Perbedaan persepsi dapat ditelusuri pada adanya perbedaan-perbedaan individu, perbedaan-perbedaan dalam kepribadian, perbedaan dalam sikap atau perbedaan dalam motivasi. Pada dasarnya proses terbentuknya persepsi ini terjadi dalam diri seseorang, namun persepsi juga dipengaruhi oleh pengalaman, proses belajar, dan pengetahuannya.

4. Proses Persepsi

Menurut Miftah Toha (2003: 145), proses terbentuknya persepsi didasari pada beberapa tahapan, yaitu:

a. Stimulus atau Rangsangan

Terjadinya persepsi diawali ketika seseorang dihadapkan pada suatu stimulus/rangsangan yang hadir dari lingkungannya.

b. Registrasi

Dalam proses registrasi, suatu gejala yang nampak adalah mekanisme fisik yang berupa penginderaan dan syarat seseorang berpengaruh melalui alat indera yang dimilikinya. Seseorang dapat mendengarkan atau melihat informasi yang terkirim kepadanya, kemudian mendaftar semua informasi yang terkirim kepadanya tersebut.

c. Interpretasi

Interpretasi merupakan suatu aspek kognitif dari persepsi yang sangat penting yaitu proses memberikan arti kepada stimulus yang diterimanya.

Proses interpretasi tersebut bergantung pada cara pendalaman, motivasi, dan kepribadian seseorang.

B. Implementasi Kebijakan Pendidikan

1. Pengertian Implementasi Kebijakan

Implementasi kebijakan menurut Van Meter dan Van Horn (Arif Rohman, 2009: 134) dimaksudkan sebagai keseluruhan tindakan yang dilakukan oleh individu-individu/pejabat-pejabat atau kelompok-kelompok pemerintah atau swasta yang diarahkan kepada pencapaian tujuan kebijakan yang telah ditentukan terlebih dahulu.

Selanjutnya, M. Grindle menambahkan (Arif Rohman, 2009: 134), bahwa proses implementasi mencakup tugas-tugas “membentuk suatu ikatan yang memungkinkan arah suatu kebijakan dapat direalisasikan sebagai hasil dari aktivitas pemerintah”. Seperti tugas-tugas dalam hal mengarahkan sasaran atau objek, penggunaan dana, ketepatan waktu, memanfaatkan organisasi pelaksana, partisipasi masyarakat, kesesuaian program dengan tujuan kebijakan, dan lain-lain.

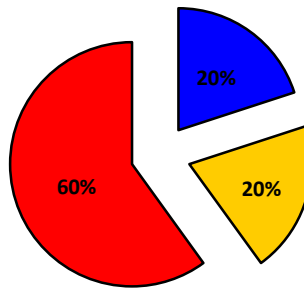
Dalam menganalisis masalah implementasi kebijakan, seorang ahli yang bernama Charles O. Jones mendasarkan diri pada konsepsi aktivitas-aktivitas fungsional. Menurutnya, implementasi adalah suatu aktivitas yang dimaksudkan untuk mengoperasikan sebuah program. Ada tiga pilar aktivitas

dalam mengoperasikan program tersebut adalah: (1) *pengorganisasian*, pembentukan atau penataan kembali sumber daya, unit-unit serta metode untuk menjalankan program agar bisa berjalan; (2) *Interpretasi*, yaitu aktivitas menafsirkan agar program menjadi rencana dan pengarah yang tepat dan dapat diterima serta dilaksanakan; (3) *Aplikasi*, berhubungan dengan perlengkapan rutin bagi pelayanan, pembayaran atau lainnya yang disesuaikan dengan tujuan atau perlengkapan program (Arif Rohman, 2009: 135).

Dari beberapa paparan di atas dapat disimpulkan bahwa implementasi kebijakan merupakan suatu proses pelaksanaan sebuah kebijakan yang telah dibuat sebelumnya yang di dalamnya menyangkut perilaku-perilaku badan administratif, faktor-faktor hukum, politik, ekonomi, sosial yang langsung atau tidak langsung berpengaruh terhadap perilaku dari berbagai pihak yang terlibat dalam program. Kesemuanya itu menunjukkan secara spesifik dari proses implementasi yang sangat berbeda dengan formulasi kebijakan pendidikan.

2. Konsep Implementasi Kebijakan Pendidikan

Implementasi kebijakan pada dasarnya merupakan aktivitas mengoperasikan sebuah program. Implementasi kebijakan adalah hal yang paling berat, karena di sini masalah-masalah yang kadang tidak dijumpai dalam konsep muncul di lapangan. Persentase keberhasilan kebijakan dapat dilihat dari aspek rencana sebesar 20%, keberhasilan implementasi 60%, sisanya 20% adalah bagaimana kita mengendalikan implementasi.



Gambar 1. Diagram Persentase Keberhasilan Kebijakan

Sumber: *Riant Nugroho, 2009: 502*

Pelaksanaan/implementasi kebijakan dalam konteks manajemen berada dalam kerangka *organizing-leading-controlling*. Jadi, ketika kebijakan sudah dibuat, tugas selanjutnya adalah mengorganisasikan, melaksanakan kepemimpinan untuk memimpin pelaksanaan dan melakukan pengendalian pelaksanaan tersebut. Secara rinci kegiatan manajemen implementasi kebijakan dapat disusun berurutan sebagai berikut:

Tabel 1. Manajemen Implementasi

No.	Tahap	Isu Penting
1.	Implementasi Strategi (Pra Implementasi)	<ul style="list-style-type: none"> - Menyusun struktur dengan strategi - Melembagakan strategi - Mengoperasikan strategi - Menggunakan prosedur untuk memudahkan implementasi
2.	Pengorganisasian (<i>Organizing</i>)	<ul style="list-style-type: none"> - Desain organisasi dan struktur organisasi - Pembagian pekerjaan dan desain pekerjaan - Integrasi dan koordinasi - Perekrutan dan penempatan sumber daya manusia - Hak, wewenang dan kewajiban - Pendelegasian (Sentralisasi dan Desentralisasi) - Pengembangan kapasitas organisasi dan kapasitas sumber daya manusia - Budaya organisasi
3.	Penggerakan dan kepemimpinan	<ul style="list-style-type: none"> - Efektivitas kepemimpinan - Motivasi, etika dan mutu - Kerjasama tim dan komunikasi organisasi - Negosiasi
4.	Pengendalian	<ul style="list-style-type: none"> - Desain pengendalian - Sistem informasi manajemen - Pengendalian anggaran dan keuangan - Audit

Sumber: *Riant Nugroho, 2009: 526*

3. Faktor yang Mempengaruhi Keberhasilan Implementasi

Faktor-faktor yang mempengaruhi proses kegagalan dan keberhasilan implementasi menurut Arif Rohman (2009: 147) ada tiga yaitu:

- Faktor pertama berkaitan dengan diktum atau rumusan kebijakan yang telah dibuat oleh para pengambil keputusan (*decision maker*). Menyangkut apakah rumusan kalimatnya jelas atau tidak, tujuannya tepat atau tidak, sasarannya tepat atau tidak, mudah difahami atau tidak,

mudah diinterpretasikan atau tidak, terlalu sulit dilaksanakan atau tidak, dan sebagainya. Hal ini sebagaimana dikemukakan oleh Oberlin Silalahi bahwa pembuat kebijakan harus terlebih dahulu mencapai beberapa konsensus diantara mereka mengenai tujuan-tujuan, serta informasi yang cukup untuk mencapai tujuan.

- b. Faktor kedua adalah pada personil pelaksananya. Menyangkut tingkat pendidikan, pengalaman, motivasi, komitmen, kesetiaan, kinerja, kepercayaan diri, kebiasaan-kebiasaan serta kemampuan kerjasama dari para pelaku pelaksana kebijakan tersebut.
- c. Faktor ketiga adalah faktor organisasi pelaksana. Menyangkut jaringan sistem, hirarki kewenangan masing-masing peran, model distribusi pekerjaan, gaya kepemimpinan dari pemimpin organisasinya, aturan main organisasi, target masing-masing tahap yang diterapkan, model monitoring yang biasa dipakai, serta evaluasi yang dipilih.

C. Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2008

1. Pengertian *The International Organization for Standardization* (ISO)

The International Organization for Standardization atau ISO adalah badan standar dunia yang dibentuk untuk meningkatkan perdagangan internasional yang berkaitan dengan perubahan barang dan jasa. ISO juga dapat disimpulkan sebagai koordinasi standar kerja internasional, publikasi standar harmonisasi internasional, dan promosi pemakaian standar internasional. ISO adalah organisasi bukan pemerintah yang didirikan pada

tahun 1947 dan pada saat ini ISO merupakan sebuah organisasi internasional yang terdiri dari 130 negara yang berkedudukan di Jenewa, Swiss.

Banyak yang beranggapan bahwa ISO adalah singkatan dari kata *The International Organization for Standardization*. ISO adalah sebuah kata yang berasal dari Bahasa Yunani yang berarti “sama”, seperti istilah *Isoterm* yang berarti “suhu yang sama”, *Isometric* yang berarti “dimensi yang sama”, dan *Isobar* yang berarti “tekanan yang sama”. Kata ini digunakan oleh *International Organization for Standardization* sebagai nama dari organisasinya dengan tujuan untuk mempermudah dalam penggunaan dan agar mudah diikuti. Konsep standar internasional yang disetujui oleh komisi teknik diedarkan ke badan anggota untuk pemungutan suara. Publikasi sebagai standar internasional memerlukan persetujuan oleh sekurang-kurangnya 75% dari badan anggota yang memberi suara. ISO TC 176 untuk manajemen mutu dan jaminan mutu sendiri dibentuk tahun 1979 untuk mengembangkan suatu standar sistem manajemen mutu, yang kemudian dipublikasikan tahun 1987 sebagai standar seri ISO 9000. Pengalaman dalam menerapkan “Standar ISO 9000 Series”, umpan balik dan masukan baru dari anggota badan menghasilkan tinjauan yang terus menerus terhadap Standar ISO 9000 Series, dan publikasi dari pedoman baru dalam penerapan pembangunan “Standar ISO 9000 Series”.

Seri ISO 9000 adalah suatu sistem terpadu untuk mengoptimalkan efektivitas mutu suatu perusahaan, dengan menciptakan sebuah kerangka kerja untuk peningkatan yang berkesinambungan. Sistem Manajemen Mutu

formal yang berlaku secara internasional adalah Sistem Manajemen Mutu ISO 9000 (MN. Nasution, 2001: 220).

2. Tujuan dan Manfaat Sistem Manajemen Mutu ISO 9000

Tujuan adanya Sistem Manajemen Mutu adalah untuk mencegah atau memperkecil terjadinya kesalahan dalam proses produksi dengan cara mengusahakan agar setiap langkah yang dilaksanakan dalam proses produksi diawasi sejak awal hingga produk tersebut dihasilkan. Secara umum tujuan ISO adalah mengembangkan dan mempromosikan standar-standar untuk umum yang berlaku secara internasional. Perusahaan yang menjalankan sistem manajemen yang efektif akan mendapatkan manfaatnya.

MN. Nasution (2001: 218-219) mengemukakan bahwa tujuan utama dari ISO 9000 antara lain:

- a. Organisasi dapat mencapai dan mempertahankan kualitas produk atau jasa yang dihasilkan, sehingga secara berkesinambungan dapat memenuhi kebutuhan para pembeli
- b. Organisasi dapat memberikan keyakinan kepada pihak manajemennya sendiri bahwa kualitas yang dimaksudkan itu telah dicapai dan dapat dipertahankan
- c. Organisasi dapat memberikan keyakinan kepada pihak pembeli bahwa kualitas yang dimaksudkan itu telah atau akan dicapai dalam produk atau jasa yang dijual

Perusahaan yang menjalankan sistem manajemen yang efektif akan mendapatkan manfaatnya. Rudi Suardi (2003: 31-32) mengemukakan bahwa manfaat yang bisa dirasakan tetapi sulit untuk diukur dari implementasi ISO 9000 antara lain:

- a. Membuat sistem kerja dalam suatu perusahaan menjadi standar kerja yang terdokumentasi
- b. Dengan adanya ISO 9000, ada jaminan bahwa perusahaan itu mempunyai sistem manajemen mutu dan produk yang dihasilkan sesuai dengan keinginan pelanggan
- c. Dapat berfungsi sebagai standar kerja untuk melatih karyawan yang baru
- d. Menjamin bahwa proses yang dilaksanakan sesuai dengan sistem manajemen mutu yang ditetapkan
- e. Semangat pegawai ditingkatkan karena mereka merasa adanya kejelasan kerja sehingga mereka bekerja secara efisien.
- f. Adanya kejelasan hubungan antara bagian yang terlibat dalam melaksanakan suatu pekerjaan
- g. Kepercayaan manajemen yang sangat tinggi
- h. Dapat mengarahkan karyawan agar berwawasan mutu dalam memenuhi permintaan pelanggan, baik internal maupun eksternal
- i. Dapat menstandarisasi berbagai kebijakan dan prosedur operasi yang berlaku di seluruh organisasi
- j. Menetapkan suatu dasar yang kokoh dalam membangun sikap dan keinginan bagi setiap kemajuan atau peningkatan

Menurut Iskandar Indradinata (2007: 66) manfaat penerapan ISO 9000 ada dua yaitu manfaat secara eksternal dan internal.

a. Manfaat secara eksternal

- 1) Meningkatkan kepuasan dan kepercayaan pelanggan dengan memberikan jaminan manajemen mutu.
- 2) Meningkatkan citra organisasi terutama dikaitkan dengan perubahan persepsi pelanggan dari mutu produk ke mutu proses.
- 3) Menjamin peningkatan mutu organisasi secara terus menerus.
- 4) Meningkatkan kompetensi dengan organisasi lain, sebagai sarana antisipasi terhadap kecenderungan semakin ketatnya persyaratan yang dikaitkan dengan keamanan penggunaan di pasaran internasional.

b. Manfaat secara internal

- 1) Memberikan pelatihan secara sistematis kepada seluruh karyawan dan manajer organisasi melalui prosedur-prosedur dan instruksi-instruksi yang terdefinisi secara baik.
- 2) Meningkatkan sistem kerja yang lebih baik dan konsisten, sehingga membuat sistem kerja dalam organisasi menjadi standar kerja yang terdokumentasi.
- 3) Penerapan ISO 9000 yang sesuai akan meningkatkan keefektivitas dan efisiensi. Dengan adanya ISO 9000, ada jaminan bahwa organisasi itu mempunyai SMM dan produk yang dihasilkan sesuai dengan keinginan pelanggan.
- 4) Media untuk peningkatan berkesinambungan.

3. Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2008

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

Kesimpulan yang diambil dari uraian di atas bahwa *Quality Management Systems* (ISO 9001:2008) merupakan suatu prosedur yang terdokumentasi dan praktek-praktek standar untuk manajemen sistem, yang bertujuan menjamin kesesuaian dari suatu proses dan produk (barang atau jasa) terhadap kebutuhan atau persyaratan tertentu, dimana kebutuhan atau persyaratan tertentu tersebut ditentukan atau dispesifikasikan oleh pelanggan dan organisasi.

Manfaat Penerapan ISO 9001:2008 menurut Yoyo S antara lain:

- a. Meningkatkan Kepercayaan Pelanggan
- b. Jaminan kualitas produk dan proses.
- c. Meningkatkan produktivitas perusahaan dan *market gain*
- d. Meningkatkan motivasi, moral, dan kinerja karyawan
- e. Sebagai alat analisa kompetitor perusahaan

- f. Meningkatkan hubungan saling menguntungkan dengan pemasok
- g. Meningkatkan *cost efficiency* dan keamanan produk
- h. Meningkatkan komunikasi internal
- i. Meningkatkan *image* positif perusahaan
- j. Sistem terdokumentasi
- k. Media untuk pelatihan dan pendidikan

4. Langkah-langkah Implementasi Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2008

Organisasi yang berkeinginan menerapkan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2008, sekaligus mendapat sertifikat ISO 9001:2008 dapat mengikuti langkah-langkah implementasi yang disampaikan oleh Vincent Gaspersz (2011: 18-24) berikut ini. Langkah-langkah ini hanya sebagai panduan yang dapat diterapkan secara bersamaan atau tidak berurut, tergantung kultur dan kematangan kualitas organisasi. Langkah-langkah tersebut antara lain:

- a. Memperoleh komitmen dari manajemen puncak.

Tanpa komitmen dari manajemen puncak, implementasi SMM ISO 9001:2008 tidak mungkin serta sangat sulit untuk dilaksanakan.

- b. Membentuk Komite Pengarah (*Steering Committee*) atau Koordinator ISO. Komite ini akan memantau proses agar sesuai dengan persyaratan standar dalam SMM ISO 9001:2008. Komite ini berfungsi mengangkat atau menunjuk satu atau lebih auditor internal untuk ISO 9001:2008. Auditor internal merupakan orang-orang yang bebas dari fungsi yang

diuji dan seharusnya dilatih terlebih dahulu sebagai penilai. Komite pengarah juga berfungsi sebagai sumber informasi dan penasihat atau konsultan menyangkut hal-hal yang berkaitan dengan SMM ISO 9001:2008.

- c. Mempelajari persyaratan-persyaratan standar dari SMM ISO 9001:2008.
Memahami persyaratan SMM ISO 9001:2008 adalah kunci sukses menuju keberhasilan dari suatu proses dokumentasi dan implementasi.
- d. Melakukan pelatihan (*training*) terhadap semua anggota organisasi itu.
Manajer-manajer, supervisor-supervisor, dan anggota-anggota organisasi sangat menentukan keberhasilan implementasi SMM ISO 9001:2008.
Oleh karena itu mereka harus benar-benar mengerti tentang SMM ISO 9001:2008, yang bisa diperoleh melalui serangkaian pelatihan tentang SMM ISO 9001:2008.
- e. Memulai peninjauan ulang manajemen (*management review*). Pimpinan organisasi harus mendelegasikan tanggung jawab kualitas dari organisasi perusahaan itu kepada wakil manajemen (*management representative*) yang biasanya adalah manajer kualitas. Tinjauan ulang manajemen harus dimulai dengan memfokuskan pada persyaratan-persyaratan SMM ISO 9001:2008.
- f. Identifikasi kebijakan kualitas, prosedur-prosedur, dan instruksi-instruksi yang dibutuhkan yang dituangkan dalam dokumen-dokumen tertulis. Empat level dokumentasi, yaitu manual sistem kualitas (level I), prosedur-prosedur (level II), instruksi-instruksi (level III), maupun

formulir-formulir (level IV) harus diselesaikan. Matriks evaluasi awal seharusnya mengidentifikasi kebijakan-kebijakan kualitas, prosedur-prosedur, instruksi-instruksi, formulir-formulir yang masih harus ditulis dan dimodifikasi. Manajer seharusnya diberikan tanggung jawab untuk menjamin bahwa dokumen-dokumen itu ada.

g. Implementasi SMM ISO 9001:2008.

Sekali SMM ISO 9001:2008 itu dibangun, maka sistem manajemen mutu yang ada selama ini harus dimodifikasi, dan dokumentasi pendukung dibuat sehingga implementasi menjadi sukses.

h. Memulai audit sistem manajemen mutu perusahaan.

Setelah diterapkan SMM ISO 9001:2008 selama beberapa bulan, maka auditor kualitas internal yang telah memperoleh pelatihan tentang audit SMM ISO 9001:2008 perlu memeriksa sistem manajemen mutu organisasi yang ada apakah telah memenuhi standar SMM ISO 9001:2008 atau belum. Auditor kualitas internal adalah beberapa orang di dalam perusahaan yang berasal dari fungsi berbeda yang telah dilatih sehingga memahami secara baik tentang proses auditing dari SMM ISO 9001:2008. Hasil-hasil dari audit kualitas internal harus menunjukkan bahwa sistem manajemen kualitas yang ada telah memenuhi persyaratan-persyaratan SMM ISO 9001:2008.

i. Memilih Registrar

Setelah manajemen yakin dan percaya bahwa sistem manajemen kualitas organisasi telah memenuhi persyaratan standar SMM ISO 9001:2008,

maka manajemen perlu memilih registrar untuk mulai melakukan penilaian. Registrar akan menilai dokumen-dokumen seperti manual kualitas, prosedur-prosedur, instruksi-instruksi dan formulir-formulir yang berkaitan dengan SMM ISO 9001:2008, serta akan melakukan kunjungan lapangan untuk menanyakan orang-orang yang dianggap perlu di dalam organisasi itu. Dalam memilih registrar harus memperhatikan bonafiditas dari registrar itu, karena tidak semua sertifikat ISO 9001:2008 yang dikeluarkan oleh registrar diakui oleh Badan Akreditasi Nasional (*National Accreditation Body*).

j. Registrasi

Jika SMM ISO 9001:2008 yang diimplementasikan dalam organisasi dianggap telah sesuai dengan persyaratan SMM Mutu ISO 9001:2008, dan oleh karena itu dinyatakan lulus dalam penilaian, kepada organisasi itu akan diberikan sertifikat ISO 9001:2008. Masa berlaku sertifikat ISO 9001:2008 yang dikeluarkan registrar melalui lembaga registrasi yang terakreditasi pada umumnya adalah tiga tahun.

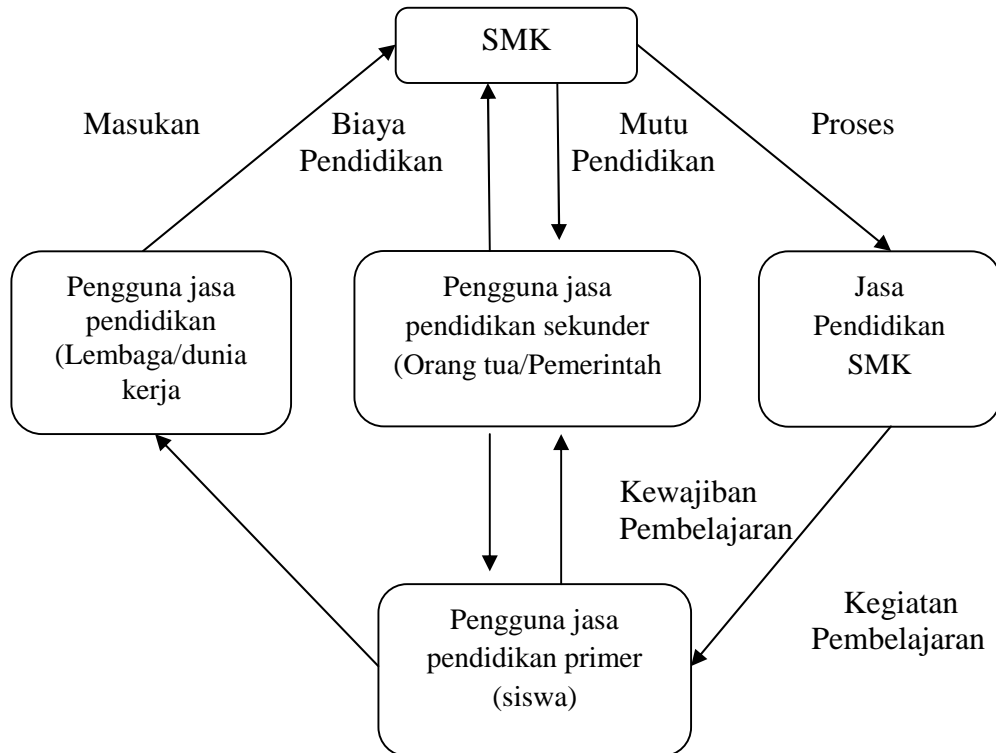
5. Prinsip-prinsip Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2008

Pada sistem manajemen mutu ISO 9001:2008, terdapat delapan prinsip manajemen mutu yang berintegrasi pada klausul-klausul ISO itu sendiri, yaitu:

a. Fokus pada Pelanggan (*Costumer focus*)

Fokus pada pelanggan pada prinsipnya adalah untuk memfokuskan pada pemenuhan persyaratan pelanggan. Dalam kaitan dengan sekolah

pelanggan tersebut meliputi berbagai komponen yang digambarkan pada gambar 1.



Gambar 2. Kaitan antara pelanggan dan Sekolah

(Sugeng Listyo Prabowo, 2010: <http://blog.uin-malang.ac.id/>)

Dalam penerapannya fokus pada pelanggan tersebut dapat dilakukan dalam kegiatan-kegiatan yang meliputi: 1) penelitian dan pemahaman kebutuhan siswa, orang tua siswa dan lembaga-lembaga pengguna lulusan sekolah; 2) menjamin bahwa tujuan sekolah terkait dengan kebutuhan pelanggan; 3) mengkomunikasikan kebutuhan dan harapan pelanggan keseluruhan civitas akademika sekolah; 4) mengukur tingkat kepuasan pelanggan pada produk yang dihasilkan; 5) menjamin

keseimbangan antara kepuasan pelanggan dengan pihak-pihak lain yang terkait; 6) mengelola hubungan dengan pelanggan secara sistematis.

Fokus pada pelanggan dalam konteks sekolah ditujukan pada prestasi siswa. Hal ini menuntut adanya kepekaan yang konstan atas munculnya tuntutan siswa dan pengukuran faktor-faktor yang mendorong kepuasan siswa. Hal ini menuntut adanya kesadaran atas perkembangan mutakhir dalam pendidikan dan respon yang cepat atas tuntutan siswa (Jerome S. Arcaro, 2006: 23).

b. Kepemimpinan (*Leadership*)

Kepemimpinan merupakan prinsip yang digunakan oleh SMM dalam melandasi berbagai kegiatan organisasi, utamanya tujuan untuk memenuhi kebutuhan dan harapan pelanggan. Kepemimpinan yang baik dan kuat akan dapat mendorong keseluruhan komponen organisasi untuk mampu menjalankan keseluruhan proses dengan bermutu. SMM merupakan sistem manajemen yang memandang bahwa bagian yang terpenting dalam organisasi adalah SDM, itulah sebabnya, organisasi harus memiliki upaya untuk menggerakkan seluruh SDM dalam organisasi untuk menuju tujuan yang sama. Orang atau kelompok yang menggerakkan komponen organisasi inilah merupakan orang atau kelompok yang menjalankan kegiatan kepemimpinan.

Prinsip kepemimpinan ini di organisasi diterapkan dalam kegiatan-kegiatan yang meliputi: 1) mempertimbangkan berbagai kebutuhan seluruh pihak yang berkepentingan dengan organisasi; 2) memantapkan

kejelasan visi organisasi; 3) mengembangkan dan mengimplementasikan nilai-nilai dan model-model peran yang etis dan adil secara berkelanjutan; 4) memantapkan kepercayaan dan mengurangi ketakutan; 5) menyediakan SDM yang kompeten, melaksanakan pelatihan dan memberikan kebebasan untuk berkreasi kepada Sumber Daya Manusia (SDM) dengan bertanggungjawab dan keterpercayaan; 6) memberikan inspirasi, membangkitkan semangat, membesarkan hati, mendorong, dan memberikan pengakuan terhadap kontribusi kinerja SDM.

c. Keterlibatan Personel (*Involving people*)

Dalam upaya mencapai tujuan, yaitu memenuhi kebutuhan dan harapan *stakeholder* maka organisasi harus melibatkan keseluruhan personel. Prinsip keterlibatan seluruh personel ini mendasarkan pada asumsi bahwa proses dari merubah *input* menjadi *output* merupakan kegiatan yang saling terkait dan berinteraksi antara satu kegiatan dengan kegiatan yang lain, sehingga jika ada banyak orang yang tidak memiliki kepedulian terhadap mutu, maka upaya untuk menghasilkan produk/layanan yang bermutu juga tidak mungkin terwujud.

Penerapan prinsip ini dalam kegiatan dapat meliputi kegiatan-kegiatan sebagai berikut: 1) SDM memahami pentingnya kontribusi yang mereka berikan dan peran mereka dalam organisasi; 2) SDM menerima masalah-masalah mereka dan bertanggung jawab untuk menyelesaikan bersama; 3) SDM mengevaluasi performan mereka yang menyimpang dari visi dan tujuan organisasi; 4) SDM aktif mencari

kesempatan untuk mengembangkan kompetensi, keilmuan dan pengalaman; 5) SDM terbuka untuk berdiskusi tentang berbagai masalah dan isu-isu.

d. Pendekatan Proses (*Process approach*)

Untuk dapat menghasilkan produk/layanan yang efektif dan efisien tersebut maka organisasi harus memiliki asumsi bahwa produk/layanan yang baik selalu dihasilkan dari proses yang baik. Dengan dilakukannya proses yang baik, maka kesalahan yang terjadi dapat diketahui secara dini, dan perbaikan dapat dilakukan segera, sehingga produk/layanan yang sudah jadi tidak lagi mengalami banyak kesalahan dan perbaikan produk/layanan yang rusak tidak banyak dilakukan. Dalam konteks ISO 9001:2008, pendekatan proses mensyaratkan organisasi untuk melakukan identifikasi, penerapan, pengelolaan, dan melakukan peningkatan berkesinambungan, proses yang dibutuhkan untuk sistem manajemen mutu, dan mengelola interaksi masing-masing proses yang bertujuan untuk mencapai sasaran tujuan organisasi.

e. Pendekatan Sistem Pengelolaan (*Systems approach*)

Pendekatan sistem merupakan upaya organisasi untuk mendapatkan pengelolaan yang efektif dan efisien. SMM merupakan manajemen yang mendasarkan pada sistem. Sistem memiliki kata kunci interelasi dan integrasi. Interelasi bermakna bahwa proses untuk menghasilkan output dilakukan melalui proses pada unit-unit yang saling terhubung. Sedangkan integrasi bermakna bahwa proses pada sub sistem-sub sistem

merupakan proses yang saling terkait dalam keseluruhan sistem yang utuh dalam upaya merubah input menjadi output. Dengan berlandaskan pada proses kerja P-D-C-A maka proses kerja dapat diketahui melalui sistem evaluasi yang dilaksanakan secara periodik.

Dengan adanya sistem evaluasi secara periodik tersebut, kemudian berbagai kesalahan dapat segera diatasi, dan dicarikan solusinya, bahkan pencegahannya. Dengan adanya upaya untuk terjadinya kesalahan tersebut itulah yang kemudian akan menjadikan organisasi menjalankan sistem operasi yang efektif dan efisien. Proses didalam organisasi yang efektif dan efisien tersebut kemudian akan meningkatkan daya kompetitif organisasi. Prinsip pendekatan sistem ini dapat diterapkan di organisasi pada berbagai kegiatan yang meliputi: 1) mendefinisikan secara sistematis terhadap aktivitas yang dibutuhkan untuk mencapai hasil yang diinginkan; 2) memantapkan kejelasan tanggungjawab dan keterpercayaan; 3) menganalisa dan mengukur kapabilitas berbagai aktivitas pokok; 4) mengidentifikasi berbagai sambungan antar proses utama; 5) memfokuskan pada berbagai faktor seperti sumber daya, metode dan material-material yang dibutuhkan untuk mengembangkan aktivitas-aktivitas kunci pada berbagai fakultas/departemen/lembaga/unit di lingkungan organisasi; 6) mengevaluasi resiko-resiko, konsekuensi dan dampak dari berbagai aktivitas.

f. Peningkatan Terus-menerus (*Continuos improvement*)

Peningkatan terus menerus dari kinerja organisasi secara keseluruhan harus menjadi tujuan tetap organisasi. Peningkatan terus-menerus didefinisikan sebagai suatu proses yang berfokus pada upaya terus menerus meningkatkan efektivitas dan atau efisiensi organisasi untuk memenuhi kebijakan dan tujuan dari organisasi itu. Peningkatan terus menerus membutuhkan langkah-langkah konsolidasi yang progresif, menanggapi perkembangan kebutuhan dan ekspektasi pelanggan, dan akan menjamin suatu evolusi dinamik dari sistem manajemen mutu.

Perbaikan harus berjalan pada tiap bagian sistem pendidikan. Ada beberapa tipe perbaikan menurut Jerome S. Arcaro (2006: 24-25):

- 1) Peningkatan nilai pendidikan pada siswa melalui pengembangan layanan baru pendidikan.
- 2) Mengurangi ketidakkonsistenan yang membuat kredibilitas proses pendidikan dipertanyakan.
- 3) Memperbaiki produktivitas dan efektivitas penggunaan sumber daya.

g. Pembuatan Keputusan Berdasarkan Fakta (*Factual decision making*)

Keputusan yang efektif adalah yang berdasarkan pada analisis data dan informasi untuk menghilangkan akar penyebab masalah, sehingga masalah-masalah kualitas dapat terselesaikan secara efektif dan efisien. Keputusan manajemen organisasi seyogyanya ditujukan untuk

meningkatkan kinerja organisasi dan efektivitas implementasi dari sistem manajemen mutu.

- h. Hubungan saling Menguntungkan dengan Mitra Kerja/Pemasok (*Mutually beneficial supplier relationships*)

Organisasi dan pemasoknya adalah saling tergantung dan merupakan hubungan yang saling menguntungkan dalam rangka meningkatkan kemampuan keduanya dalam memberikan nilai.

6. Kriteria Mendapatkan Sertifikat ISO 9001:2008

Sebuah organisasi yang ingin mendapatkan sertifikat ISO 9001:2008 harus memenuhi dua persyaratan, yaitu:

- a. Telah menerapkan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2008 sekurang-kurangnya 3 bulan
- b. Lulus audit sertifikasi

Setelah organisasi menerapkan ISO 9001 sekurang-kurangnya 3 bulan, organisasi dapat mengajukan diri untuk diaudit ke badan sertifikasi yang dipilih. Badan sertifikasi akan meminta untuk mengirimkan dokumen ISO 9001 seperti pedoman mutu, kebijakan mutu, sasaran mutu, 6 prosedur wajib, prosedur kerja departemen/bagian. Organisasi juga diminta untuk mengirimkan bukti pelaksanaan internal audit dan rapat tinjauan manajemen. Lamanya waktu audit ditentukan oleh ruang lingkup dan bidang pekerjaan. Biasanya, audit dilakukan dalam 2 tahap, tahap 1 untuk memeriksa pemenuhan persyaratan dokumentasi, tahap 2 untuk memeriksa pemenuhan persyaratan implementasi secara keseluruhan.

Organisasi dinyatakan lulus jika tidak ada temuan yang bersifat fatal. Temuan yang bersifat fatal terjadi karena adanya sistem yang tidak berjalan sama sekali atau ada persyaratan ISO 9001 yang tidak diterapkan tanpa alasan. Temuan lain disebut minor dan observasi. Temuan minor terjadi bila organisasi tidak konsisten dalam menjalankan sistem atau hanya sebagian persyaratan yang diterapkan dari yang seharusnya. Adapun temuan observasi hanya bersifat saran-saran perbaikan. Temuan minor dan observasi tidak menyebabkan kegagalan melainkan hanya perlu perbaikan-perbaikan kecil saja. Organisasi diwajibkan untuk melakukan perbaikan terhadap temuan-temuan yang disampaikan terlebih dahulu sebelum proses pencetakan sertifikat. Setiap badan sertifikasi memiliki lama waktu pencetakan sertifikat yang berbeda-beda. Berkisar antara 2 minggu sampai 1 bulan.

D. Kebijakan Mutu

1. Pengertian Kebijakan Mutu

Mutu adalah sebuah proses terstruktur untuk memperbaiki keluaran yang dihasilkan. Dalam sekolah, standar mutu ditetapkan untuk setiap rangkaian kerja didalam keseluruhan proses kerja (Jerome S. Arcaro, 2006: 76). Pengertian mutu dalam Peraturan Menteri nomor 63 tahun 2009 adalah tingkat kecerdasan kehidupan suatu bangsa yang dapat diraih dari penerapan Sistem Pendidikan Nasional.

Kebijakan mutu adalah sebuah statemen komitmen yang disampaikan institusi. Jika sebuah institusi menggunakan sebuah standar, maka standar

tersebut harus benar-benar diikuti. Institusi sebaiknya menarik sebuah aturan tentang kebijakan mutu tersebut karena hal tersebut merupakan sebuah metode praktis agar institusi mampu menetapkan standar mutunya sendiri (Edward Sallis, 2010: 230).

Tahap selanjutnya adalah mengembangkan rencana mutu. Rencana mutu akan mengantarkan statemen kebijakan mutu pada pelaksanaan mutu. Rencana mutu menekankan agar proses dilakukan untuk mengantarkan peningkatan mutu.

2. Sistem Penjaminan Mutu Pendidikan

Definisi jaminan mutu menurut Edward Sallis (2010: 59) adalah pemenuhan spesifikasi produk secara konsisten atau menghasilkan produk yang selalu baik sejak awal. Adapun pendapat lain tentang penjaminan mutu yaitu, (*Quality Assurance*) adalah seluruh kegiatan terencana dan sistematis yang diterapkan dalam sistem manajemen mutu untuk meyakinkan bahwa suatu produk akan memenuhi persyaratan mutu (Husaini Usman, 2008: 487).

Sistem Penjaminan Mutu Pendidikan (SPMP) dalam Peraturan Menteri nomor 63 tahun 2009 adalah kegiatan sistemik dan terpadu oleh satuan atau program pendidikan, penyelenggara satuan atau program pendidikan, pemerintah daerah, pemerintah dan masyarakat untuk menaikkan tingkat kecerdasan kehidupan bangsa melalui pendidikan.

Penjaminan mutu pendidikan oleh satuan atau program pendidikan ditujukan untuk memenuhi tiga tingkatan acuan mutu, yaitu: Standar Pelayanan Minimal (SPM), Standar Nasional Pendidikan (SNP) dan standar

mutu pendidikan di atas SNP. Dalam peraturan menteri nomor 63 tahun 2009 disebutkan bahwa standar mutu pendidikan di atas SNP dapat berupa standar mutu di atas SNP yang berbasis keunggulan lokal, atau standar mutu di atas SNP yang mengadopsi dan/atau mengadaptasi standar internasional tertentu.

3. Penerapan Prinsip-prinsip Mutu dalam Pendidikan

Dalam menerapkan mutu terdapat beberapa prinsip yang harus diperhatikan oleh sekolah agar berhasil dengan baik. Deming mengemukakan sebagaimana dikutip oleh Jerome S. Arcaro (2006: 85-89) ada empat belas butir prinsip pokok hakikat mutu dalam pendidikan, butir tersebut adalah sebagai berikut:

a. Menciptakan konsistensi tujuan

Konsisten tujuan dimaksudkan untuk memperbaiki layanan dan siswa, sehingga diharapkan sekolah menjadi lebih kompetitif dan dapat bersaing dengan sekolah lainnya.

b. Mengadopsi filosofi baru

Pendidikan sebaiknya berada dalam lingkungan yang kompetitif. Setiap anggota sekolah harus belajar keterampilan baru untuk mendukung revolusi mutu. Oleh karena itu, adopsi filosofi mutu sangat diperlukan untuk meningkatkan mutu.

c. Mengurangi kebutuhan pengujian

Mengurangi kebutuhan pengujian dan inspeksi yang mempunyai basis produksi massal dilakukan dengan membangun mutu terlebih dahulu dalam layanan pendidikan.

- d. Menilai bisnis sekolah dengan cara baru

Menilai bisnis sekolah dilakukan dengan cara meminimalkan biaya total pendidikan.

- e. Memperbaiki mutu dan produktivitas serta mengurangi biaya

Memperbaiki mutu dan produktivitas dapat mengurangi biaya yaitu dilakukan dengan melembagakan proses “rencanakan/periksa/ubah”.

- f. Belajar sepanjang hayat

Belajar merupakan suatu proses yang dilakukan sepanjang waktu. Untuk itu diperlukan orang yang mempunyai cara pandang yang benar tentang konsep belajar.

- g. Kepemimpinan dalam pendidikan

Seorang pemimpin dalam sekolah harus menerapkan prinsip-prinsip mutu. Mutu harus terintegrasi dalam pernyataan visi dan misi sekolah, sehingga keberhasilan dari kepemimpinan akan terlihat dari ketercapaian tujuan dari visi dan misi sekolah.

- h. Mengeliminasi rasa takut

Dalam melakukan suatu pekerjaan harus dihindarkan dari perasaan takut, jika rasa takut dapat dihilangkan dari seseorang maka orang dapat bekerja dengan efektif sehingga perbaikan dapat tercapai.

- i. Mengeliminasi hambatan keberhasilan

Manajemen hendaknya dapat menghilangkan hambatan yang dapat menghalangi orang dalam mencapai keberhasilan. Jika terdapat permasalahan hendaknya saling bekerja sama dalam memecahkan

masalah tersebut sehingga diperoleh dari suatu solusi yang terbaik untuk menghadapi permasalahan tersebut.

j. Menciptakan budaya mutu

Budaya mutu dalam sebuah institusi harus menjadi slogan yang benar-benar dipahami oleh setiap anggota lembaga. Jika setiap anggota telah tertanam budaya mutu maka kemungkinan besar tujuan dari sekolah tersebut akan tercapai.

k. Perbaikan proses

Perbaikan proses dalam sekolah yang menerapkan budaya mutu harus dilakukan secara terus menerus, karena dalam proses pendidikan tidak ada proses yang sempurna sehingga diperlukan perbaikan yang dilakukan secara berkelanjutan.

l. Membantu siswa berhasil

Sekolah yang menerapkan budaya mutu harus berusaha menghindari rintangan atau hambatan yang menghalangi siswa dalam proses belajar.

m. Komitmen

Seorang manajer harus memiliki komitmen terhadap budaya mutu. Manajemen hendaknya tidak hanya sebatas komitmen yang diberikan akan tetapi juga memberikan sarana yang diperlukan untuk mencapai tujuan tersebut.

n. Tanggung Jawab

Jika tanggung jawab telah dimiliki oleh setiap orang dalam sebuah sekolah, maka mutu sekolah akan mengalami perbaikan. Pada dasarnya

tanggung jawab mutu merupakan tanggung jawab semua orang bukan hanya satu atau dua orang saja.

E. Sekolah Menengah Kejuruan (SMK)

Menurut Direktorat Pembinaan SMK, SMK yaitu lembaga pendidikan kejuruan yang diselenggarakan untuk mempersiapkan siswa dalam memasuki lapangan kerja dan mengembangkan sikap profesional dalam bidang tertentu. Tujuan didirikannya SMK yaitu membekali siswa dengan pengembangan keterampilan, kemampuan, pemahaman, sikap siswa dengan pengembangan keterampilan, kemampuan, pemahaman, sikap, kebiasaan kerja dan pengetahuan bagi pekerja yang sungguh-sungguh berguna dan produktif saat terjun ke dunia kerja.

Misi dan tujuan SMK yang tercantum dalam PP No. 29 Tahun 1990 yaitu:

1. Menyiapkan siswa untuk memasuki lapangan kerja serta mengembangkan sikap profesional.
2. Menyiapkan siswa agar mampu memiliki karir, mampu berkompetensi, dan mampu mengembangkan diri.
3. Menyiapkan tenaga kerja tingkat menengah untuk mengisi kebutuhan dunia usaha atau dunia industri pada saat sekarang atau masa yang akan datang.
4. Menyiapkan tamatan agar menjadi warga negara yang produktif, adaptif, dan kreatif.

Sedangkan menurut penjelasan yang tercantum pada penjelasan UU Sisdiknas pasal 15, SMK mempunyai tujuan umum dan tujuan khusus, yaitu:

1. Tujuan Umum:

- a. Meningkatkan keimanan dan ketaqwaan peserta didik kepada Tuhan Yang Maha Esa.
- b. Mengembangkan potensi peserta didik agar menjadi warga negara yang berakhlak mulia, sehat, berilmu, cakap, kreatif, mandiri, demokratis, dan bertanggung jawab.
- c. Mengembangkan potensi peserta didik agar memiliki wawasan kebangsaan, memahami dan menghargai keanekaragaman budaya bangsa Indonesia.
- d. Mengembangkan potensi peserta didik agar memiliki kepedulian terhadap lingkungan hidup, dengan secara aktif turut memelihara dan melestarikan lingkungan hidup, serta memanfaatkan sumber daya alam dengan efektif dan efisien.

2. Tujuan khusus:

- a. Menyiapkan peserta didik agar menjadi manusia produktif, mampu bekerja mandiri, mengisi lowongan pekerjaan yang ada di dunia usaha dan dunia industri sebagai tenaga kerja tingkat menengah sesuai dengan kompetensi dalam program keahlian yang dipilihnya.
- b. Menyiapkan peserta didik agar mampu memilih karir, ulet dan gigih dalam berkompetisi, beradaptasi di lingkungan kerja, dan mengembangkan sikap profesional dalam bidang keahlian yang diminatinya.

- c. Membekali peserta didik dengan ilmu pengetahuan, teknologi dan seni, agar mampu mengembangkan diri di kemudian hari baik secara mandiri maupun melalui jenjang yang lebih tinggi.
- d. Membekali peserta didik dengan kompetensi-kompetensi yang sesuai dengan program keahlian yang dipilih.

F. Hasil Penelitian yang Relevan

Dalam penelitian ini terdapat hasil penelitian yang relevan sebagai bahan pendukung dalam pelaksanaan penelitian. Penelitian tersebut membahas masalah implementasi Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2008 di sekolah.

Khoirul Mukhoyyaroh (2010). "Pelaksanaan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2000 di SMA Negeri 1 Surakarta. Skripsi. UNS.

Berdasarkan hasil analisis data dan pembahasan dapat disimpulkan bahwa:

(1) Pelaksanaan SMM ISO 9001:2000 di SMA Negeri 1 Surakarta dapat berjalan dengan baik dan sesuai dengan standar yang dipersyaratkan oleh SMM ISO 9001:2000; (2) Faktor-faktor pendukung pelaksanaan SMM ISO 9001:2000 di SMA Negeri 1 Surakarta antara lain: kesadaran dan komitmen diberikan secara totalitas oleh manajemen puncak serta warga sekolah SMA Negeri 1 Surakarta, dana yang tersedia mencukupi untuk memenuhi kebutuhan pelaksanaan SMM ISO 9001:2000, input berupa siswa yang berkualitas baik dari segi moral maupun segi akademis, sarana dan prasarana yang tersedia mendukung terselenggaranya KBM dengan baik, serta adanya dukungan dari stakeholders baik *stakeholders* internal maupun *stakeholders* eksternal; (3) Faktor-faktor penghambat pelaksanaan SMM ISO 9001:2000 di SMA Negeri 1

Surakarta antara lain: kurangnya kefahaman personel terhadap SMM ISO 9001:2000, kurangnya kesadaran personel untuk mengubah kebiasaan lama, koordinasi antara lini kerja belum terkontrol dengan baik, serta proses perekaman kegiatan yang belum dilaksanakan sesuai sistem; (4) Usaha-usaha yang dilakukan SMA Negeri 1 Surakarta untuk mengatasi faktor penghambat tersebut antara lain: melakukan pemahaman secara terus menerus yaitu dengan mengadakan sosialisasi kepada seluruh warga sekolah tentang SMM ISO 9001:2000, komitmen kepala sekolah untuk selalu mengingatkan, mengarahkan dan bersosialisasi kepada warga sekolah bahwa SMA Negeri 1 Surakarta sudah ISO, membangun komunikasi dan koordinasi yang terarah antar lini kerja, dan menyusun sistem pengendalian rekaman yang dibakukan.

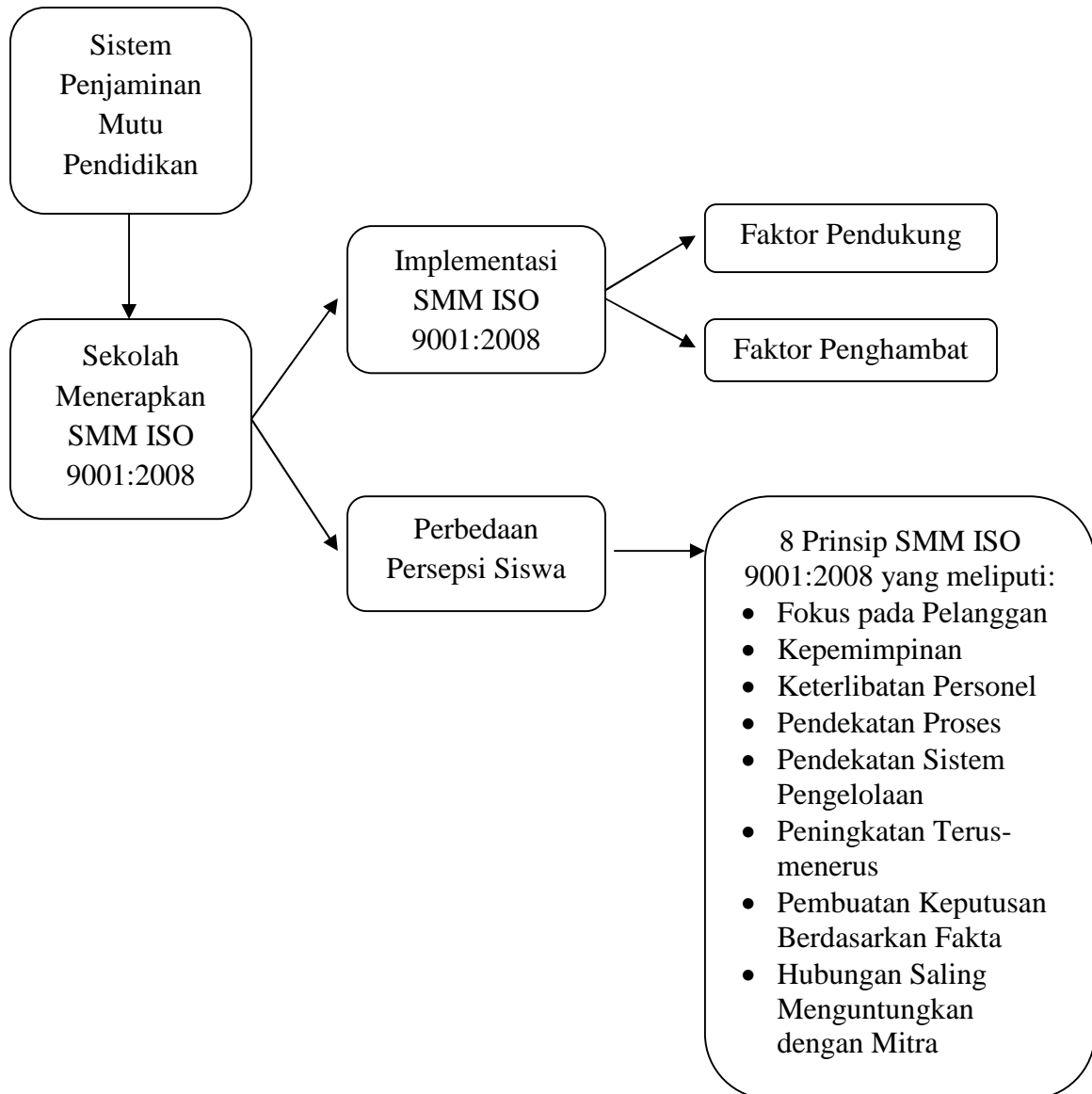
Perbedaan penelitian di atas dengan yang akan penulis lakukan terletak pada metode penelitian. Metode penelitian yang dipakai dalam penelitian di atas adalah deskriptif kualitatif sedangkan peneliti menggunakan metode deskriptif dengan pendekatan kuantitatif dan kualitatif. Selain itu, penelitian di atas hanya membahas implementasi Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2000 sedangkan penelitian yang akan dilakukan peneliti ingin mengetahui persepsi siswa terhadap implementasi Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2008. Penelitian di atas juga membahas usaha yang dilakukan sekolah untuk mengatasi faktor penghambat, sedangkan penelitian yang akan peneliti lakukan tidak membahas mengenai usaha untuk mengatasi faktor penghambat dalam implementasi Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2008.

G. Kerangka Berpikir

Salah satu strategi wajib yang ditetapkan di Indonesia sebagai standar dalam mengembangkan mutu sekolah sekolah adalah Sistem Penjaminan Mutu Pendidikan (SPMP). Dengan adanya SPMP menuntut sekolah untuk meningkatkan mutu pendidikannya. Banyak institusi pendidikan menggunakan sistem manajemen mutu berstandar internasional yaitu Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2008 sebagai sistem pengelolaan manajemen sekolah. Penerapan Sistem Manajemen Mutu (SMM) ISO 9001:2008 berorientasi pada peningkatan kualitas pelayanan sehingga dapat memuaskan pelanggan yang pada akhirnya berdampak pada peningkatan mutu sekolah.

Dalam penerapan SMM ISO 9001:2008, terdapat faktor pendukung dan penghambat. Selain faktor pendukung dan penghambat, terdapat pandangan yang berbeda antara pihak sekolah dan pelanggan dalam hal ini siswa tentang pelayanan yang bermutu. Terkadang terjadi penolakan pelanggan terhadap pelayanan yang menurut sekolah telah sempurna dan bermanfaat. Dengan mengetahui pandangan pelanggan (siswa) terhadap pelayanan yang diberikan sekolah, maka sekolah akan berupaya untuk meningkatkan pelayanan yang selanjutnya akan berdampak pada peningkatan mutu sekolah.

Untuk memudahkan penelitian ini, maka digambarkan kerangka berpikir sebagai berikut:



Gambar 3. Bagan Kerangka Berpikir