

**IMPLEMENTASI SISTEM MANAJEMEN MUTU ISO 9001:2008 DI  
SMK NEGERI 5 PADANG**

**SKRIPSI**

*Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan Menyelesaikan  
Pendidikan Strata Satu (S1) Pada Jurusan Teknik Mesin FT - UNP Padang*



*Oleh:*

**DEVID GUNAWAN**

**87743/2007**

**PENDIDIKAN TEKNIK MESIN**

**FAKULTAS TEKNIK  
UNIVERSITAS NEGERI PADANG**

**2012**

**HALAMAN PERSETUJUAN**  
**IMPLEMENTASI MANAJEMEN MUTU ISO 9001:2008**  
**DI SMK NEGERI 5 PADANG**

Nama : Devid Gunawan  
Nim/Bp : 87743/2007  
Program Study : Pendidikan Teknik Mesin  
Jurusan : Teknik Mesin  
Fakultas : Teknik

Padang, Januari 2012

Disetujui Oleh:

Dosen Pembimbing I



Dr. Ambiyar, M.Pd  
NIP : 19550213 198103 1 003

Dosen Pembimbing II



Arwizet K, ST, MT  
NIP: 19690920 199802 1 001



### HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI

Dinyatakan lulus setelah dipertahankan di depan Tim Penguji Skripsi Jurusan  
Teknik Mesin Fakultas Teknik Universitas Negeri Padang

**Judul** : IMPLEMENTASI MANAJEMEN MUTU ISO  
9001:2008 DI SMK NEGERI 5 PADANG

**Nama** : DEVID GUNAWAN

**NIM/BP** : 87743/2007

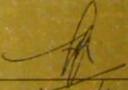
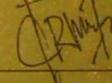
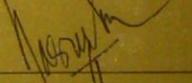
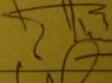
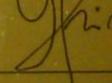
**Program Studi** : Pendidikan Teknik Mesin

**Jurusan** : Teknik Mesin

**Fakultas** : Teknik

Padang, Januari 2011

Tim Penguji

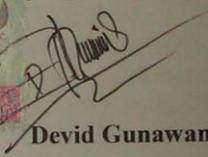
Nama	Tanda Tangan
Ketua : Dr. Ambiyar, M.Pd	
Sekretaris : Arwizet K, ST. MT	
Anggota : Drs. Nasrul Rivai, MA	
: Drs. Nelvi Erizon, M.Pd	
: Drs. H. Yufrizal A	

### SURAT PERNYATAAN

Dengan ini saya 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 atau kutipan dengan mengikuti tata penulisan karya ilmiah yang lazim.

Padang, Januari 2012  
yang menyatakan,



  
Devid Gunawan

## ABSTRAK

**Devid Gunawan, 2012:** Implementasi Manajemen Mutu ISO 9001:2008 di SMK Negeri 5 Padang.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui implementasi prinsip pendekatan proses pembelajaran di SMK Negeri 5 Padang. Penelitian ini adalah penelitian deskriptif dengan menggunakan survei. Populasi dalam penelitian ini adalah perangkat pengajar dan siswa jurusan teknik mesin SMK Negeri 5 Padang yang berjumlah 17 orang perangkat pengajar dan 108 siswa, maka dilakukan penarikan sampel yang terdiri dari 17 orang guru dan 27 orang siswa yang tersebar didalam populasi. Uji coba instrument penelitian yakni guru jurusan teknik bangunan sebanyak 15 orang dan siswa jurusan teknik bangunan sebanyak 30 orang di SMK Negeri 5 Padang yang memiliki karekteristik yang sama dan di anggap telah memenuhi syarat sebagai uji coba. Untuk menentukan validitas angket digunakan rumus *Product Moment* dengan taraf signifikansi 5% diperoleh pernyataan yang gugur nomor 4 untuk angket guru dan nomor 16,19,21,22,25,27, dan 29. Hasil penelitian diperoleh persentase implementasi penerapan prinsip pendekatan proses pembelajaran sebesar 75, 35 %, yang berarti **cukup baik** pelaksanaan penerapan prinsip pendekatan proses Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2008 di SMK Negeri 5 Padang.

## KATA PENGANTAR

*Alhamdulillah* *Alamiin*, puji syukur penulis ucapkan atas kehadiran *Allah Subhana Wa Ta'ala* karena atas rahmat dan karunia-Nya penulis dapat menyelesaikan Skripsi dengan judul “Implementasi Manajemen Mutu ISO 9001:2008 di SMK Negeri 5 Padang”. Salawat dan salam semoga selalu dilimpahkan Allah SWT kepada junjungan kita Nabi Muhammad SAW yang dengan seluruh jiwa dan raganya membawa umat manusia dari kehidupan jahiliyah menuju alam yang penuh dalam cahaya ilmu pengetahuan, aqidah yg baik dan berakhlak mulia.

Penulisan Skripsi ini merupakan syarat menyelesaikan Program Study S1 Pendidikan Teknik Mesin Fakultas Teknik Universitas Negeri Padang. Dalam penulisan skripsi ini, penulis banyak mendapat bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak. Atas semua bantuan dan bimbingan tersebut penulis menyampaikan ucapan terima kasih kepada:

1. Bapak Dr. Ambiyar, M.Pd dan Bapak Arwizet K. ST, MT selaku Pembimbing I dan pembimbing II yang telah banyak memberikan bantuan dan bimbingan dengan sabar dan ikhlas dalam penulisan skripsi ini.
2. Bapak Drs. Nelvi Erizon, M.Pd selaku Ketua Jurusan Teknik Mesin FT UNP yang telah memberikan fasilitas dalam penulisan skripsi ini.
3. Bapak/Ibu dosen beserta karyawan Jurusan Teknik Mesin Fakultas Teknik Universitas Negeri Padang.

4. Rekan-rekan mahasiswa seperjuangan Jurusan Teknik Mesin Fakultas Teknik Universitas Negeri Padang.
5. Seluruh anggota keluarga terutama kedua orang tua yang telah memberikan dorongan dan motivasi kepada penulis baik secara materil maupun non materil.
6. Semua pihak yang telah membantu dan memberi petunjuk, saran, masukan serta dukungan moral dan motivasi kepada penulis yang tidak dapat penulis sebutkan namanya satu persatu.

Semoga *Allah Subhaana Wa Ta'ala* membalas semua jasa baik tersebut dan menjadi catatan kemuliaan di sisi-Nya. Amiin.

Akhirnya penulis menyadari bahwa dalam penulisan ini terdapat banyak kekurangan. Penulis berharap adanya masukan dan saran sehingga proposal penelitian ini dapat memberikan manfaat khususnya dalam rangka pengembangan. Semoga *Allah Subhaan Wa Ta'ala* memberkati dan meridhoi kita semua. *Amin Ya Rabbal 'Alamiin*.

Padang, Januari 2012

Penulis

## DAFTAR ISI

	<b>Halaman</b>
<b>HALAMAN JUDUL .....</b>	i
<b>HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI .....</b>	ii
<b>HALAMAN PENGESAHAN .....</b>	iii
<b>HALAMAN PERSEMBAHAN .....</b>	iv
<b>SURAT PERNYATAAN .....</b>	vii
<b>ABSTRAK .....</b>	viii
<b>KATA PENGANTAR .....</b>	ix
<b>DAFTAR ISI .....</b>	xi
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	xiii
<b>DAFTAR GAMBAR .....</b>	xiv
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	xv
<b>BAB I. PENDAHULUAN .....</b>	1
<b>A. Latar Belakang .....</b>	1
<b>B. Identifikasi Masalah .....</b>	8
<b>C. Pembatasan Masalah .....</b>	8
<b>D. Perumusan Masalah .....</b>	9
<b>E. Tujuan Penelitian .....</b>	9
<b>F. Manfaat Penelitian .....</b>	9
<b>BAB II. KAJIAN TEORI .....</b>	11
<b>A. Landasan Teori .....</b>	11
<b>1. Pemahaman Mutu .....</b>	11
<b>2. Manfaat Penerapan Manajemen Mutu (SMM) .....</b>	15
<b>3. Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2008 .....</b>	18
<b>B. Kerangka Konseptual .....</b>	26
<b>C. Hipotesis .....</b>	29
<b>BAB III. METODE PENELITIAN .....</b>	30
<b>A. Jenis Penelitian .....</b>	30
<b>B. Defenisi Operasional Variabel .....</b>	30
<b>C. Populasi dan Sampel .....</b>	32

<b>D.</b>	Instrumen Penelitian .....	34
<b>1.</b>	Penyusunan Instrumen .....	34
<b>2.</b>	Uji Coba Instrumen .....	35
<b>3.</b>	Analisis Butir Instrumen (Validitas) .....	36
<b>4.</b>	UJI Keandalan Instrumen (Reliabilitas) .....	36
<b>E.</b>	Teknik Analisis Data .....	37
<b>1.</b>	Analisis Mean .....	37
<b>2.</b>	Persentase Pencapaian .....	37
<b>BAB IV.</b>	<b>HASIL PENELITIAN</b> .....	38
<b>A.</b>	Gambaran Umum Responden .....	38
<b>B.</b>	Hasil Penyebaran Angket .....	38
<b>C.</b>	Hasil Uji Coba Instrumen Penelitian .....	39
<b>D.</b>	Pengolahan Data dan Analisa Data .....	40
<b>E.</b>	Pembahasan Hasil Penelitian .....	44
<b>BAB V.</b>	<b>PENUTUP</b> .....	52
<b>A.</b>	Kesimpulan .....	52
<b>B.</b>	Saran .....	55
<b>DAFTAR PUSTAKA</b>		
<b>LAMPIRAN</b>		

**DAFTAR TABEL**

Tabel	Halaman
1. Daftar Pegawai Jurusan Teknik Mesin SMK N 5 Padang .....	32
2. Daftar Sebaran Populasi Siswa .....	33
3. Rancangan Kisi-kisi Instrumen untuk guru .....	35
4. Rancangan Kisi-kisi Instrumen untuk siswa.....	35
5. Nilai Persentase dan Mean Indikator .....	41

**DAFTAR GAMBAR**

Gambar	Halaman
1. Model Sistem Manajemen Mutu.....	28
2. Diagram Batang Realita dan Harapan.....	42
3. Diagram Tabung Persentase Realita dan Harapan.....	42
4. Grafik Pesentase Implementasi Manajemen.....	43
5. Grafik Gap Realita dan Harapan.....	43

**DAFTAR LAMPIRAN**

Lampiran	Halaman
1. Angket Penelitian untuk guru .....	57
2. Angket Penelitian untuk siswa.....	60
3. Uji validitas dan reliabilitas untuk angket guru .....	63
4. Uji validitas dan reliabilitas untuk angket siswa.....	65
5. Analisi Mean tiap indikator.....	68
6. Data Angket guru .....	70
7. Data Angket siswa .....	71
8. Tabel r .....	72
9. SOP ISO SMK Negeri 5 Padang.....	73



## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **A. Latar Belakang**

Tantangan global yang dihadapi dunia tidak dapat dihindari baik dari sektor pemerintah maupun swasta, mau tidak mau semua pihak dituntut untuk mempersiapkan diri untuk mampu bertahan dalam menghadapi situasi tersebut. Manusia dituntut untuk lebih kreatif, inovatif, produktif dan mampu beradaptasi dengan perubahan. Seiring dengan globalisasi ini, standarisasi manajemen telah menjadi isu utama lebih khusus lagi standarisasi tentang manajemen mutu.

Menanggapi isu tersebut diatas, salah satu standar sistem manajemen mutu yang telah berkembang di negara maju dan bahkan di negara-negara berkembang adalah Standar Manajemen Mutu ISO yang terus dikembangkan. Standar ini merupakan sarana atau sebagai alat untuk dapat mencapai tujuan mutu dalam menerapkan *Total Quality Control* yang diharapkan mampu menjawab perkembangan globalisasi ini dimana tujuan akhirnya adalah mencapai efektifitas dan efisiensi suatu organisasi. Standar ini merupakan salah satu standar yang diakui secara internasional, yang selanjutnya sudah diadopsi oleh Indonesia menjadi SNI.

Standarisasi yang dilakukan lembaga-lembaga pemerintah dan swasta juga berdampak kepada dunia pendidikan yang merupakan sumber penghasil SDM (Sumber Daya Manusia). Tuntutan global untuk menghasilkan SDM

(Sumber Daya Manusia) yang terampil dan memiliki ilmu pengetahuan maka dunia pendidikan mulai meningkatkan standar kelulusan mereka dan meningkatkan sistem manajemen mereka ke tingkat yang lebih baik.

Pendidikan adalah salah satu bentuk perwujudan kebudayaan manusia yang dinamis dan sarat perkembangan, karena itu perubahan atau perkembangan pendidikan adalah hal yang memang seharusnya terjadi sejalan dengan perubahan budaya kehidupan. Perubahan dalam arti perbaikan pendidikan pada semua tingkat perlu terus-menerus dilakukan sebagai antisipasi masa depan.

Dalam dunia pendidikan salah satu permasalahan yang sedang dihadapi oleh bangsa Indonesia adalah rendahnya mutu pendidikan disetiap jenjang pendidikan. Banyak masalah mutu yang dihadapi dalam dunia pendidikan, seperti misalnya mutu lulusan, mutu sarana dan prasarana pendidikan, mutu pembelajaran, mutu profesionalan dan kinerja guru, mutu-mutu tersebut terkait dengan mutu manajerial para pimpinan pendidikan serta dukungan dari pihak-pihak yang terkait dengan pendidikan. Memang semua kelemahan mutu dari komponen pendidikan tersebut akhirnya berujung pada rendahnya mutu lulusan. Menurut Badan Dunia untuk Program Pembangunan (UNDP) menempatkan Indonesia pada urutan ke-111 dari 182 negara dalam perkembangan indeks pembangunan manusia (human development index/HDI). Peringkat tersebut lebih rendah di banding kebanyakan negara lain di Asia Tenggara. (Dikmenjur:2008).

Pendidikan di Indonesia dihadapkan pada suatu tantangan yang berat serta komplek. Indonesia harus dapat bersaing dengan negara-negara lain, baik dalam segi produksi sumber daya manusia. Tantangan yang dapat kita lihat adalah adanya pengaruh dampak krisis ekonomi yang mempengaruhi

tingginya angka tidak melanjutkan ke jenjang yang lebih tinggi. Tingginya angka tidak melanjutkan ke jenjang yang lebih tinggi dari tingkat SMA ke PT 51,12%, sementara daya tampung ke Perguruan tinggi hanya 13,7%, sehingga yang memasuki ke lapangan kerja yang tidak memiliki kompetensi mencapai 86,3% (Dikmenjur 2008). Sehingga dapat kita bayangkan jumlah pengangguran yang akan tercipta.

SMK sebagai sekolah kejuruan mesti dapat melaksanakan atau menciptakan lulusan yang terampil serta dapat terjun langsung ke dunia kerja, baik itu di dalam negeri maupun internasional. SMK diharapkan dapat menghasilkan lulusan yang sesuai dengan standar global yang mampu bersaing dimanapun.

Memasuki era globalisasi, peran dunia pendidikan menjadi makin penting dan menentukan, sebab dengan pendidikan yang identik dengan kemajuan ilmu pengetahuan dan teknologi akan dapat dikuasai. Dengan penguasaan ilmu pengetahuan dan teknologi kemajuan dan kesejahteraan bangsa dapat tercapai, yang sudah tentu harus didukung oleh ketersediaan sumber daya manusia (SDM) yang berkualitas salah satunya sangat tergantung pada mutu pendidikan.

Dalam rangka sosialisasi sekaligus untuk peningkatan mutu pada Sekolah Menengah Kejuruan (SMK) tersebut, maka sejak diberlakukan Kurikulum SMK 2004, Direktur Dikmenjur Depdiknas RI menganjurkan kepada segenap SMK yang telah mampu untuk menerapkan manajemen berbasis mutu dengan cara dapat meraih sertifikat *Internasional Standard*

*Organisation (ISO)*. ISO adalah bentuk pengakuan internasional terhadap produk barang atau jasa yang telah BERSTANDARD MUTU INTERNASIONAL. Dalam hal ini adalah lulusan SMK dapat diserap di pasaran kerja baik ditingkat nasional maupun internasional.

Sekolah Menengah Kejuruan (SMK) sebagai salah satu andalan mencetak tenaga-tenaga terampil, tetap berorientasikan mutu dalam menjalankan aktifitas pendidikannya. Bertambahnya target pengembangan daya tampung SMK hendaknya tetap tidak mengabaikan persoalan kualitas lembaga dalam menghasilkan lulusan SMK.

Lazimnya lembaga jasa maupun produksi, sekolah menengah kejuruan tidak terlepas dari adanya manajemen. Untuk menjamin kualitas produk/lulusan dan pelayanan yang maksimal, tentunya diperlukan sistem manajemen mutu yang baik. Keberadaan ISO ini sebetulnya selaras dengan sistem akreditasi yang dijalankan Badan Akreditasi Sekolah.

Adapun hal yang menjadi latar belakang SMK Negeri 5 Padang melaksanakan SMM ISO 9001:2008 adalah untuk menghasilkan produk/lulusan dengan pengakuan Nasional dan Internasional dan perbaikan sistem manajemen SMK dengan menerapkan seluruh persyaratan yang ada pada dokumen SMM ISO 9001:2008 yang berstandar Internasional. Dan melaksanakan prinsip-prinsip Sistem Manajemen Mutu untuk memenuhi kepuasan pelanggan (siswa, orang tua, masyarakat, dunia industri dan dunia kerja).

Sistem Manajemen Mutu dapat dikatakan berhasil untuk diterapkan dan memberi makna, jika tiga persyaratan dalam institusi sudah terpenuhi yaitu “3K”, yaitu *Kuantitas* adalah bahwa SMK mengedepankan jumlah yang banyak dalam melayani pelanggan; *Kualitas* adalah bahwa SMK mengedepankan kepuasan pelanggan; *Kontinuitas* adalah bahwa SMK berupaya perbaikan dan pengembangan manajemen dilaksanakan terus-menerus secara terukur dan terprogram.

Yang sangat penting dalam implementasi atau penerapan SMM ISO 9001:2008 adalah komitmen. Komitmen dalam pelaksanaan SMM ISO 9001:2008 oleh warga sekolah kadang tidak konsisten. Hal ini biasanya dipengaruhi oleh motivasi seperti halnya kinerja yang baik tidak mendapat penghargaan oleh sekolah serta sanksi yang kurang tegas bagi pegawai yang kurang disiplin dalam menerapkan SMM ISO 9001:2008.

Tujuan implementasi SMM ISO 9001:2008 antara lain adalah terlaksananya proses manajemen yang berstandar dengan baik. Standarisasi sekolah tidak terwujud dapat diakibatkan oleh monitoring dan evaluasi yang tidak berkelanjutan, tidak berkualitasnya pelaksanaan Internal audit yang merupakan prosedur wajib didalam SMM ISO 9001:2008, dan tidak adanya budaya perbaikan berkelanjutan kinerja di lingkungan sekolah.

ISO hanyalah salah satu indikator mutu disekolah. Di luar itu, tentunya masih banyak parameter lain untuk menilai mutu. Meski demikian, ISO bisa dibilang satu-satunya referensi umum manajemen mutu yang diakui secara Internasional. Terbukti pemerintah telah memasukkan ISO sebagai salah satu

dari 12 prasyarat untuk memunculkan Sekolah Bertaraf Internasional (SBI). Menurut Ace Suryadi (1992) “Mutu pendidikan adalah kemampuan pendidikan, baik secara manajerial maupun teknis profesional, untuk meningkatkan kemampuan belajar.

Sistem manajemen mutu ISO merupakan salah satu pedoman sistematis dalam pengelolaan pendidikan, dimana sistem manajemen mutu dibangun agar segala pekerjaan dilakukan sesuai dengan rencana yang telah ditetapkan demi meningkatkan mutu pendidikan. Kepala sekolah sebagai pemimpin menerapkan sistem manajemen mutu ISO dengan tujuan akhir untuk menghasilkan mutu sekolah secara terus-menerus. Maka manajemen mutu ISO mengarahkan personil sekolah untuk meningkatkan kinerjanya.

Dari permasalahan di atas, apakah sekolah dapat memenuhi kepuasan pelanggan?, Kepuasan pelanggan yang dimaksud siswa senang belajar, orang tua yang puas dengan hasil belajar anaknya, dunia usaha yang puas menjalin kerja sama dengan sekolah serta masyarakat puas dengan pelayanan sekolah. Hal ini menjadi harapan bagi pelanggan sekolah yaitu siswa, orang tua, masyarakat, dan dunia usaha).

Dengan diterapkannya standar manajemen mutu ISO di sekolah khususnya SMK (Sekolah Menengah Kejuruan), maka lulusan sekolah dapat bersaing dan diakui oleh perusahaan baik nasional dan internasional yang telah menerapkan standar mutu. Sehingga peningkatan lulusan SMK dapat bersaing dan mendapat pengakuan sebagai lulusan yang berstandar dan memiliki kecakapan SDM yang dapat bersaing dan bagus.

Proses pembelajaran merupakan suatu cara yang harus diperbaiki oleh sekolah untuk dapat meningkatkan mutu lulusan. Hal ini merupakan menjadi salah satu agenda penting didalam penerapan SMM ISO 9001:2008. Proses pembelajaran yang terlaksana dengan baik akan dapat meningkatkan mutu lulusan yang lebih baik. Hal inilah yang sangat berpengaruh dalam perkembangan siswa di sekolah. Peningkatan disiplin kelas baik itu oleh guru dan siswa harus sesuai dengan tuntutan prinsip dalam penerapan SMM ISO 9001:2008. Hal-hal yang diatur didalam kebijakannya harus dapat diterapkan dengan baik oleh perangkat sekolah. Hal ini dapat diliha dengan metode yang digunakan guru dalam mengajar serta materi yang diajarkan.

Dalam pelaksanaan UN (Ujian Nasional) tingkat kelulusan siswa SMK Negeri 5 Padang pada tahun ajaran 2008/2009 adalah 98%, kemudian pada tahun ajaran 2010/2011 mencapai 100%. Hal ini membuktikan tingkat kelulusan siswa jurusan teknik mesin SMK Negeri 5 Padang sudah lebih baik dari tahun ajaran beberapa tahun sebelumnya. Peneliti melihat adanya pengaruh penerapan proses pembelajaran SMM ISO 9001:2008.

Selama melakukan observasi yang dilakukan di SMK Negeri 5 Padang, penemu melihat adanya proses belajar yang belum berjalan sesuai dengan prinsip yang diharapkan dalam SMM ISO 9001:2008. Penulis melihat adanya siswa yag tidak membawa buku pelajaran disaat proses pembelajaran, tidak mencatat materi yang disampaikan guru, tidak membuat tugas dan latihan, sering keluar masuk kelas dalam proses belajar mengajar.

Berdasarkan uraian yang telah dikemukakan, maka penulis berinisiatif melakukan penelitian dengan judul “**Implementasi manajemen mutu ISO 9001 : 2008 di Sekolah Menengah Kejuruan Negeri 5 Padang**”.

## **B. Identifikasi Masalah**

Berdasarkan uraian latar belakang penelitian, maka *problem statement* dalam penelitian ini adalah :

1. Masih rendahnya mutu pendidikan SMK Negeri 5 Padang.
2. Masih banyaknya lulusan SMK yang tidak siap pakai di dunia usaha dan dunia industri.
3. Adanya siswa yang keluar-masuk saat pelaksanaan proses belajar mengajar.
4. Adanya siswa yang tidak mencatat saat guru menjelaskan materi pelajaran
5. Masih adanya siswa yang tidak membawa buku teks.
6. Proses pembelajaran yang belum maksimal.
7. Disiplin belajar yang masih kurang dalam penerapannya.

Dari identifikasi masalah tersebut maka yang menjadi masalah dalam penelitian ini dapat dirumuskan dalam bentuk pertanyaan sebagai berikut :

1. Sejauh mana pendekatan proses dalam pembelajaran yang dilakukan sekolah dari penerapan SMM ISO 9001:2008 yang diterapkan di jurusan Teknik Mesin SMK N 5 Padang?

## **C. Batasan Masalah**

Batasan masalah dilakukan agar penelitian lebih terarah, terfokus dan tidak menyimpang dari sasaran pokok penelitian. Oleh karena itu penelitian difokuskan pada *“Implementasi prinsip pendekatan proses manajemen mutu dalam menerapkan SMM ISO 9001:2008 dalam proses pembelajaran di Jurusan Teknik Mesin SMK Negeri 5 Padang”*.

#### **D. Perumusan Masalah**

Berdasarkan batasan masalah diatas, maka rumusan masalah dalam penelitian Implementasi Manajemen Mutu ISO 9001:2008 ditinjau dari penerapan prinsip pendekatan proses pembelajaran Standar Manajemen Mutu ISO 9001:2008 di jurusan Teknik Mesin SMK Negeri 5 Padang, dirumuskan sebagai berikut: *“Sejauh mana implementasi Manajemen Mutu ISO 9001:2008 antara harapan dan realita ditinjau dari pelaksanaan prinsip manajemen dalam penerapan pendekatan proses pembelajaran SMM ISO 9001:2008 di SMK Negeri 5 Padang?”*.

#### **E. Tujuan Penelitian**

Sesuai dengan rumusan masalah diatas, maka tujuan penelitian ini adalah untuk : Mengetahui implementasi Manajemen Mutu ISO 9001:2008 antara harapan dan realita ditinjau dari pelaksanaan prinsip manajemen dalam penerapan pendekatan proses pembelajaran SMM ISO 9001:2008.

#### **F. Manfaat Penelitian**

Hasil penelitian diharapkan dapat berguna untuk :

1. Kepala Sekolah SMK Negeri 5 Padang sebagai masukan dalam penentu kebijaksanaan untuk mempertahankan kualitas yang telah ada dan meningkatkannya lagi.
2. Kepada Guru SMK Negeri 5 Padang sebagai masukan dalam peningkatan kualitas.
3. Sebagai pedoman bagi sekolah lain dalam peningkatan mutu sekolah.
4. Sebagai sumbangan penting dan memperluas wawasan kajian ilmu manajemen mutu ISO 9001:2008 dalam mengelola manajemen sekolah.
5. Memberikan sumbangan penting dan memperluas kajian ilmu manajemen mutu ISO 9001:2008 yang menyangkut layanan dan kualitas lulusan sekolah.
6. Meningkatkan profesionalisme dan *performance* lembaga pendidikan.
7. Meningkatkan lulusan SMK yang siap kerja.
8. Hasil penelitian dapat digunakan sebagai sumber informasi penelitian lebih lanjut.
9. Peneliti, dan peneliti selanjutnya sebagai acuan penelitian yang relevan.

## **BAB II**

### **KAJIAN TEORI**

#### **A. Landasan Teori**

##### **1. Pemahaman Mutu**

Setiap organisasi perlu memahami konsep utama tentang mutu dan manfaatnya, sebelum sebuah organisasi/lembaga mulai menerapkan system manajemen organisasi yang bermutu.

##### **a. Defenisi Mutu**

Menurut Panduan ISO 9001:2000 PPPGT Medan (2004). Ada beberapa yang berbeda dalam mendefinisikan mutu, seperti pendapat dari empat pakar mutu yang tertulis dibawah ini:

- 1). Menurut JM. Juan “Mutu adalah kecocokan penggunaan produk untuk memenuhi kebutuhan dan kepuasan pelanggan”.
- 2). Menurut Crosby “Mutu adalah kesesuaian dengan persyaratan atau spesifikasi”.
- 3). Menurut Deming “Mutu adalah kesesuaian dengan kebutuhan pasar”.
- 4). Menurut Garvin “mutu adalah kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, manusia/tenaga kerja, proses dan tugas, serta lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan konsumen”.

Menurut ISO 9001:2008 “Mutu adalah derajat yang dicapai oleh karakteristik yang inheren dalam memenuhi persyaratan”.

Kebutuhan atau harapan yang ditetapkan secara langsung/eksplisit atau tidak langsung, oleh organisasi atau perorangan yang menerima suatu produk (pelanggan) berdasarkan karakteristik yang dimiliki oleh suatu produk. Karakteristik produk:

- 1). Fungsional yaitu terkait dengan kegunaan,
- 2). Temporal yaitu seperti tepat waktu, ketersediaan, akurat dll,
- 3). Fisikal yaitu seperti mekanik, elektrik, kimia, fisika dll,
- 4). Sensory yaitu berkaitan dengan panca indra,
- 5). Behavioral yaitu berkaitan dengan sifat seperti sopan santun, disiplin, kejujuran dll,
- 6). Ergonomic yaitu berkaitan dengan keselamatan, kenyamanan dan kesehatan.

**b. Dimensi Mutu**

Mutu mempunyai Sembilan dimensi yang berbeda. Dimensi-dimensi ini agak independen, karena itu sebuah produk bisa unggul pada satu atau dua dimensi tapi kurang pada dimensi yang lain, sangat jarang produk yang dapat unggul disemua (sembilan) dimensi tersebut.

Sembilan dimensi mutu tersebut adalah:

- 1). *Performance* (Kinerja)
- 2). *Features* (Kelebihan)
- 3). *Conformance* (Kesesuaian kerja)
- 4). *Reliability* (Keandalan)
- 5). *Curability* (Ketahanan)

6). *Serviceability* (Mampu rawat)

7). *Responsif* (Respon)

8). *Asthetics* (Keindahan)

9). *Reputation* (Reputasi)

**c. Mutu Pendidikan**

Secara umum mutu adalah gambaran dan karakteristik menyeluruh dari barang atau jasa yang menunjukkan kemampuannya dalam memuaskan kebutuhan yang diharapkan atau yang tersirat. Menurut MPMBS didalam konteks pendidikan “mutu mencakup input, proses dan output pendidikan”.

Input pendidikan adalah segala sesuatu yang harus tersedia karena dibutuhkan untuk berlangsungnya proses. Sesuatu yang dimaksud berupa sumberdaya dan perangkat lunak serta harapan sebagai pemandu bagi berlangsungnya proses. Input sumberdaya meliputi sumberdaya manusia (kepala sekolah, guru termasuk guru BP, karyawan dan siswa) dan sumberdaya selebihnya (peralatan, perlengkapan, uang, bahan dsb). Input perangkat lunak meliputi struktur organisasi sekolah, peraturan perundang-undangan, deskripsi tugas, rencana, program, dsb. Input harapan-harapan berupa visi, misi, tujuan, dan sasaran-sasaran yang ingin dicapai sekolah. Kesiapan input sangat diperlukan agar proses dapat berlangsung dengan baik. Oleh karena itu, tinggi rendahnya mutu input dapat diukur dari kesiapan

input. Makin tinggi tingkat kesiapan input, makin tinggi pula mutu input tersebut.

Proses Pendidikan merupakan berubahnya sesuatu menjadi sesuatu yang lain. Sesuatu yang berpengaruh terhadap berlangsungnya proses disebut input sedangkan sesuatu dari hasil proses disebut output. Dalam pendidikan berskala mikro (ditingkat sekolah), proses yang dimaksud adalah proses pengambilan keputusan, proses pengelolaan kelembagaan, proses pengelolaan program, proses belajar mengajar, dan proses monitoring dan evaluasi, dengan catatan bahwa proses belajar memiliki tingkat kepentingan tertinggi dibanding dengan proses-proses lainnya.

Proses dikatakan bermutu tinggi apabila pengkoordinasian dan penyerasian serta pemanduan input sekolah (guru, siswa, kurikulum, uang, peralatan, dsb) dilakukan secara harmonis, sehingga mampu menciptakan situasi pembelajaran yang menyenangkan (*enjoyable learning*), mampu mendorong motivasi dan minat belajar dan benar-benar mampu memberdayakan peserta didik. Kata memberdayakan mengandung arti bahwa peserta didik tidak sekedar menguasai pengetahuan yang diajarkan oleh gurunya, akan tetapi pengetahuan tersebut telah menjadi muatan nurani peserta didik, dihayati, diamalkan dalam kehidupan sehari-hari dan lebih penting lagi peserta didik tersebut mampu belajar secara terus-menerus (mampu mengembangkan dirinya).

Output pendidikan merupakan kinerja sekolah. Kinerja sekolah adalah prestasi sekolah yang dihasilkan dari proses/perilaku sekolah. Kinerja sekolah dapat diukur dari kualitasnya, efektifitas, produktivitas, efisiensi, inovasi, kualitas kehidupan kerja dan moral kerja.

Khusus yang berkaitan dengan mutu output sekolah, dapat dijelaskan bahwa output sekolah dikatakan berkualitas/bermutu tinggi jika prestasi sekolah, khususnya prestasi belajar siswa, menunjukkan pencapaian yang tinggi dalam:

- 1). Prestasi akademik, berupa nilai ulangan umum, UAN, karya ilmiah dan lomba akademik.
- 2). Prestasi non-akademik, seperti IMTAQ, kejujuran, kesopanan, olah raga, kesenian, keterampilan, dan kegiatan-kegiatan ekstrakurikuler lainnya.

Mutu sekolah dipengaruhi oleh banyak tahapan kegiatan yang saling berhubungan (proses) seperti misalnya perencanaan, pelaksanaan, dan pengawasan.

## **2. Manfaat Penerapan Sistem Manajemen Mutu (SMM)**

Pendekatan SMM memberikan manfaat yang sangat besar bagi setiap organisasi yang menerapkannya. Manfaat tersebut terlihat dengan :

### **a. Adanya konsistensi pelaksanaan**

Apabila Sistem Manajemen Mutu dilaksanakan dengan benar manfaat yang dirasakan adalah :

- 1). Memberikan pendekatan praktik yang terbaik (*Best Practice*) yang sistematis untuk pencapaian mutu.
- 2). Memastikan konsistensi operasi untuk memelihara mutu produk (barang atau jasa).
- 3). Menetapkan kerangka kerja untuk proses peningkatan mutu lebih lanjut dengan membakukan proses guna memastikan konsistensi dan mampu telusur serta meningkatkan hubungan antar fungsi unit kerja/departemen pada organisasi yang mempengaruhi mutu.

**b. Adanya aspek pengendalian dan pencegahan**

Kunci pokok untuk menjaga mutu adalah pengendalian produk yang tidak sesuai dengan standar yang telah ditetapkan dan mencegah produk yang jelek sampai di tangan pelanggan. Oleh karena itu sistem tersebut perlu :

- 1). Menentukan secara jelas tanggung jawab dan wewenang dari personil kunci yang mempengaruhi mutu.
- 2). Mendokumentasikan prosedur secara baik dalam rangka menjalankan operasi proses bisnis pada aktifitas proses menghasilkan produk (*product operation*).
- 3). Menerapkan sistem dokumentasi yang efektif melalui mekanisme dengan sistem audit internal dan tinjauan manajemen secara berkelanjutan.

**c. Dilihat dari aspek pembelajaran dan tumbuh kembang organisasi.**

Manfaat penerapan sistem manajemen mutu dilihat dari aspek perfektivitas tersebut adalah :

- 1). Sebagai sarana pemasaran yang efektif.
- 2). Dapat meningkatkan kepercayaan dan kepuasan pelanggan melalui pendekatan secara sistematis dan terorganisir pada pemastian mutu.
- 3). Dapat meningkatkan citra daya saing organisasi/perusahaan.
- 4). Dapat meningkatkan produktivitas dan mutu produk dengan memenuhi persyaratan pelanggan melalui kerjasama komunikasi yang lebih baik, pengendalian proses bisnis yang lebih sistematis, penurunan produk yang gagal, pencegahan pemborosan karena adanya pengendalian proses/aktivitas yang tidak efektif dan efisien.
- 5). Dapat memberikan proses pembelajaran kepada staff atau seluruh personil dengan metode pelatihan yang sistematis melalui prosedur dan instruksi yang lebih baik.
- 6). Dapat menjadi pemicu motivasi pimpinan puncak untuk menilai kinerja organisasi karena adanya sasaran mutu yang secara berkelanjutan dipantau dan diukur serta dibandingkan dengan kinerja pesaingnya.

**d. Adanya pemastian mutu**

Organisasi/perusahaan memiliki sistem pemastian mutu yang terstruktur dan sistematis yang dapat digunakan untuk :

- 1). Alat bantu untuk mengukur produktifitas dan kinerja sumber daya manusia (SDM).
- 2). Biaya yang efektif dan efisien karena adanya konsistensi dan keandalan pelaksanaannya.
- 3). Sarana bekerja dengan benar dan terkendali disetiap waktu.
- 4). Sistem manajemen dengan kinerja optimal.
- 5). Setiap personil memiliki tanggung jawab, wewenang dan kompetensi yang jelas dibidang tugasnya dalam melaksanakan aktifitas di organisasi/perusahaan.

### **3. Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2008**

Sistem Manajemen Mutu (SMM) ISO 9001:2008 merupakan salah satu standar sistem manajemen mutu yang diakui dunia internasional dan bersifat global untuk bidang manajemen. Penerapan sistem manajemen mutu akan menata dan mengelola manajemen dan dokumen kerja di lembaga/organisasi yang sesuai dengan persyaratan yang ada pada sistem manajemen mutu ISO 9001:2008.

#### **a. Definisi dan Sejarah ISO**

Seiring perkembangan zaman dan kemajuan teknologi, terutama semakin luasnya dunia usaha, maka kebutuhan akan pengelolaan sistem manajemen mutu semakin dirasa perlu dan mendesak untuk diterapkan pada berbagai *scope industry* yang semakin hari semakin beragam. Versi 2008 ini adalah versi terbaru yang diterbitkan pada Desember 2008 lalu. Organisasi pengelola standar internasional

ini adalah *International Organization for Standardization* yang bermarkas di Geneva, Swiss, didirikan pada 23 Pebruari 1947, kini beranggotakan lebih dari 147 negara yang mana setiap negara diwakili oleh badan standarisasi nasional.

Sejarah ISO dimulai dari dunia militer sejak masa perang dunia II. Pada tahun 1943, pasukan Inggris membutuhkan sekali banyak amunisi untuk perang sehingga untuk kebutuhan ini dibutuhkan banyak sekali *supplier*. Sebagai konsekuensinya, maka demi kebutuhan standarisasi kualitas, mereka merasa perlu untuk menetapkan standar seleksi pemasok. Selanjutnya, 20 tahun kemudian perkembangan standarisasi ini menjadi semakin dibutuhkan hingga pada tahun 1963, departemen pertahanan Amerika mengeluarkan standar untuk kebutuhan militer yaitu MIL-Q-9858A sebagai bagian dari MIL-STD series. Kemudian standar ini diadopsi oleh NATO menjadi AQAP-1 (*Allied Quality Assurance Publication-1*) dan diadopsi oleh militer Inggris sebagai DEF/STAN 05-8.

Seiring dengan kebutuhan implementasi yang semakin kompleks, maka DEF/STAN 05-8 dikembangkan menjadi BS-5750 pada tahun 1979. Atas usulan *American National Standard Institute* kepada Inggris, maka pada tahun 1987 melalui *International Organization for Standardization*, standar BS-5750 diadopsi sebagai sebuah international standar yang kemudian dinamai ISO 9000:1987. Ada tiga versi pilihan implementasi pada versi 1987 ini yaitu yang

menekankan pada aspek *Quality Assurance*, aspek *QA and Production* dan *Quality Assurance for Testing*. Konsep utamanya adalah inspection product di akhir sebuah proses (dikenal dengan *final inspection*) dan kepatuhan pada aturan *system procedure* yang harus dipenuhi secara menyeluruh.

Pada perkembangan berikutnya, ditahun 1994, karena kebutuhan *guaranty quality* bukan hanya pada aspek *final inspection*, tetapi lebih jauh ditekankan perlunya proses *preventive action* untuk menghindari kesalahan pada proses yang menyebabkan ketidak sesuaian pada produk.

Namun demikian versi 1994 ini masih menganut sistem prosedur yang kaku dan cenderung *document centre* dibanding kebutuhan organisasi yang disesuaikan dengan proses internal organisasi.

Pada ISO 9000:1994 dikenal 3 versi, yaitu 9001 tentang design, 9002 tentang proses produksi, dan 9003 tentang services. Versi 1994 lebih fokus pada proses *manufacturing* dan sangat sulit diaplikasikan pada organisasi bisnis kecil karena banyaknya prosedur yang harus dipenuhi (sedikitnya ada 20 klausa yang semuanya wajib di dokumentasikan menjadi prosedur organisasi). Karena ketebatasan inilah, maka *technical committe* melakukan review atas standar yang ada hingga akhirnya lahirlah revisi ISO 9001:2000 yang merupakan penggabungan dari ISO 9001, 9002, dan 9003 versi 1994.

Pada versi tahun 2000, tidak lagi dikenal 20 klausa wajib, tetapi lebih pada proses bisnis yang terjadi dalam organisasi. Sehingga organisasi sekecil apapun bisa mengimplementasi sistem ISO 9001:2000 dengan berbagai pengecualian pada proses bisnisnya. Maka dikenallah istilah BPM atau *Business Process Mapping*, setiap organisasi harus memertakan proses bisnisnya dan menjadikannya bagian utama dalam *quality* manual perusahaan, walau demikian ISO 9001:2000 masih mewajibkan 6 prosedur yang harus terdokumentasi, yaitu prosedur *control of document, control of record, Control of Non conforming Product, Internal Audit, Corrective Action, dan Preventive Action*, yang semuanya bisa dipenuhi oleh organisasi bisnis manapun. Pada perkembangan berikutnya, versi 2008 lahir sebagai bentuk penyempurnaan atas revisi tahun 2000. Adapun perbedaan antara versi 2000 dengan 2008 secara signifikan lebih menekankan pada efektifitas proses yang dilaksanakan dalam organisasi tersebut. Jika pada versi 2000 mengatakan harus dilakukan *corrective* dan *preventive action*, maka versi 2008 menetapkan bahwa proses *corrective* dan *preventive action* yang dilakukan harus secara efektif berdampak positif pada perubahan proses yang terjadi dalam organisasi. Selain itu, penekanan pada control proses *outsourcing* menjadi bagian yang disoroti dalam versi terbaru ISO 9001 ini.

## b. Prinsip Dasar Manajemen Mutu ISO 9001:2008

Sistem ISO 9001:2008 fokus pada efektifitas proses *continual improvement*, dimana dalam setiap proses senantiasa melakukan perencanaan yang matang, implementasi yang terukur dengan jelas, dilakukan evaluasi dan analisis data yang akurat serta tindakan perbaikan yang sesuai dan monitoring pelaksanaannya agar benar-benar bisa menuntaskan masalah yang terjadi di organisasi. Pilar berikutnya yang digunakan demi mensukseskan proses implementasi ISO 9001 ini, maka ditetapkanlah delapan prinsip manajemen mutu yang bertujuan untuk mengimprovisasi kinerja sistem agar proses yang berlangsung sesuai dengan fokus utama yaitu efektifitas *continual improvement*, 8 prinsip manajemen yang dimaksud adalah :

- 1). **Customer Focus** : Semua aktifitas perencanaan dan implementasi sistem semata-mata untuk memuaskan customer.
- 2). **Leadership** : *Top Management* berfungsi sebagai leader dalam mengawal implementasi sistem bahwa semua gerak organisasi selalu terkontrol dalam satu komando dengan komitmen yang sama dan gerak yang sinergi pada setiap elemen organisasi.
- 3). **Keterlibatan semua orang** : Semua elemen dalam organisasi terlibat dan peduli dalam implementasi sistem manajemen mutu sesuai fungsi kerjanya masing-masing, bahkan hingga *office boy* sekalipun hendaknya senantiasa melakukan yang terbaik dan

membuktikan kinerjanya layak serta berkualitas, pada fungsinya sebagai *office boy*.

- 4). **Pendekatan Proses** : Aktifitas implementasi sistem selalu mengikuti alur proses yang terjadi dalam organisasi. Pendekatan pengelolaan proses dipetakan melalui *business process*. Dengan demikian, pemborosan karena proses yang tidak perlu bisa dihindari atau sebaliknya, ada proses yang tidak terlaksana karena pelaksanaan yang tidak sesuai dengan *flow process* itu sendiri yang berdampak pada hilangnya kepercayaan pelanggan.
- 5). **Pendekatan Sistem ke Manajemen** : Implementasi sistem mengedepankan pendekatan pada cara pengelolaan (*management*) proses bukan sekedar menghilangkan masalah yang terjadi. Karena itu konsep *continual improvement* sangat ditekankan. Pola pengelolaannya bertujuan memperbaiki cara dalam menghilangkan akar (penyebab) masalah dan melakukan *improvement* untuk menghilangkan potensi masalah.
- 6). **Perbaikan berkelanjutan** : *Improvement*, adalah roh implementasi ISO 9001:2008.
- 7). **Pendekatan Fakta sebagai Dasar Pengambilan Keputusan** : Setiap keputusan dalam implementasi sistem selalu didasarkan pada fakta dan data. Tidak ada data (bukti implementasi) sama dengan tidak dilaksanakannya sistem ISO 9001:2008.

8). **Kerjasama yang saling menguntungkan dengan pemasok :**

Pemasok bukanlah pembantu, tetapi mitra usaha, *business partner* karena itu harus terjadi pola hubungan saling menguntungkan.

Dengan 8 pilar ini diharapkan pelaksanaan ISO 9001:2008 benar-benar menjadi sangat produktif dan efektif untuk meningkatkan kinerja perusahaan/lembaga dalam mencapai target-target yang telah ditetapkan.

**c. Tahap-tahap Penerapan Manajemen Mutu ISO 9001:2008**

Dalam menerapkan ISO 9001:2008, ada beberapa langkah yang akan dijalani, yaitu:

**1). Tahap 1 : Gap Analisis**

Konsultan ISO 9001 BSP akan menganalisis proses dan prosedur yang selama ini sudah berjalan disuatu organisasi, setelah itu bisa diketahui seberapa besar 'gap' antara proses yang sudah berjalan dengan yang dipersyaratkan oleh ISO 9001:2008. Hasil dari gap analisis ini akan menjadi acuan Konsultan ISO 9001 BSP dalam membenahi sistem manajemen mutu di organisasi tersebut.

**2). Tahap 2 : Pelatihan dan Persiapan**

Konsultan ISO 9001 BSP akan memberikan pelatihan pemahaman terhadap ISO 9001:2008 agar para karyawan mempunyai pemahaman yang cukup terhadap ISO 9001:2008. Sehingga proses penerapan ISO 9001:2008 dapat berjalan dengan lancar.

### **3). Tahap 3 : Pengembangan Sistem dan Dokumen**

Konsultan ISO 9001 BSP akan membimbing dalam pembuatan dokumen yang dipersyaratkan oleh ISO 9001:2008 mulai dari manual mutu, prosedur wajib, instruksi kerja, sampai form-form yang harus dibuat. Konsultan ISO 9001 BSP juga akan membenahi sistem manajemen mutu yang berlaku di perusahaan agar sesuai dengan persyaratan yang diminta oleh ISO 9001:2008.

### **4). Tahap 4 : Implementasi Sistem dan Dokumen**

Pada tahapan ini, organisasi wajib menerapkan sistem manajemen mutu yang sesuai dengan ISO 9001:2008. ISO 9001:2008 sendiri wajib diterapkan minimal selama tiga bulan sebelum mengajukan diri untuk diaudit oleh Badan Sertifikasi. Selama tahapan ini, Konsultan ISO 9001 BSP akan memonitor penerapan untuk menjamin semua prosedur yang telah dibuat dijalankan dan semua rekaman dibuat dan dipelihara.

### **5). Tahap 5 : Audit Internal dan Tinjauan Manajemen**

Audit internal dan tinjauan manajemen adalah dua kegiatan yang wajib dilakukan oleh organisasi yang menerapkan ISO 9001:2008. Dua kegiatan itu dilakukan untuk menjamin semua persyaratan yang diminta oleh ISO 9001:2008 telah dipenuhi. Untuk menjamin pelaksanaan audit internal dan tinjauan manajemen berjalan dengan baik, Konsultan ISO 9001 BSP akan memberikan pelatihan bagaimana melakukan audit internal di

dalam sebuah organisasi. Setelah itu, Konsultan ISO 9001 BSP akan mengawasi pelaksanaan internal audit dan tinjauan manajemen.

#### **6). Tahap 6 : Sertifikasi**

Sebelum audit dilakukan oleh Badan Sertifikasi, Konsultan ISO 9001 BSP akan melakukan pre-assesment audit. Audit ini dilakukan untuk meminimalisir adanya temuan atau ketidaksesuaian pada saat audit dilakukan oleh Badan Sertifikasi.

### **B. Kerangka Konseptual.**

Berdasarkan dari uraian latar belakang, tinjauan pustaka dengan teori yang telah dijelaskan pada bab terdahulu terhadap penelitian ini, maka sebagai kerangka pikir dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Harapan merupakan keinginan sekolah dan komponen-komponennya melaksanakan prinsip pendekatan proses pembelajaran manajemen mutu ISO 9001:2008 untuk kepuasan pelanggan yang bertujuan untuk layanan/lulusan yang bermutu. Adapun definisi harapan adalah bagaimana sekolah tersebut melaksanakan pelayanan proses belajar mengajar, kedisiplinan, dan kelulusan yang bermutu, sehingga pihak pelanggan (siswa, orang tua, industri, masyarakat, dll) merasa puas.
2. Realita adalah keadaan sebenarnya yang terjadi di SMK Negeri 5 Padang. Kondisi yang sebenarnya yang ada disekolah dan komponen-komponen dalam melaksanakan proses belajar-mengajar, dan disiplin, dimana kondisi

tersebut ada yang memenuhi harapan, ada yang tidak, sehingga memenuhi kinerja dan mutu lulusan.

Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2008 merupakan suatu kumpulan standar manajemen mutu dan standar proses, bukan standar produk.

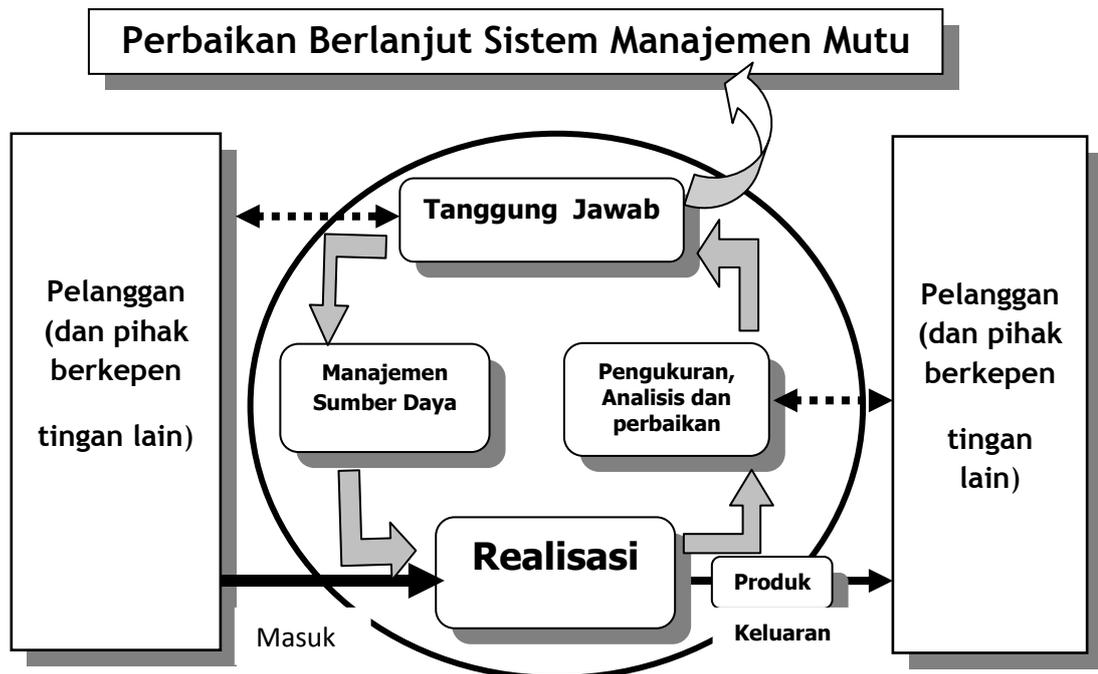
Hal yang paling mendasar dari pelaksanaan standar Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2008 adalah :

1. Menitikberatkan pada tujuan untuk mencapai kepuasan pelanggan.
2. Menggunakan pendekatan proses sehingga makin mudah dipahami dan diterapkan.
3. Menyediakan kerangka dasar yang efektif untuk dapat melakukan peningkatan berkesinambungan.
4. Meningkatkan keterlibatan seluruh pihak berkepentingan.

Dalam pendekatan proses manajemen mutu ditekankan adalah :

1. Memenuhi dan memahami persyaratan yang diminta pelanggan.
2. Mempertimbangkan dan memilih proses-proses manajemen mutu yang mendorong nilai tambah.
3. Meningkatkan hasil kerja dan keefektifan proses-proses manajemen mutu, serta perbaikan berkelanjutan dari proses manajemen berdasarkan pengukuran yang objektif.

Proses Sistem Manajemen Mutu adalah Model manajemen mutu berdasarkan pendekatan proses, seperti yang ditunjukkan pada gambar berikut:



**Gambar 1 – Model sistem manajemen mutu**

Dalam gambar 1 diatas dapat dilihat bahwa pelanggan memainkan peran utama dalam menetapkan persyaratan atau standar yang diminta. Pemantau kepuasan pelanggan menghendaki penilaian informasi berkaitan dengan persepsi pelanggan tentang apakah sekolah telah memenuhi persyaratan pelanggan.

Untuk memimpin dan menjalankan sistem manajemen mutu di organisasi dengan sukses, Pemimpin (manager) hendaknya melaksanakan prinsip-prinsip manajemen mutu ISO 9001:2008 dengan cara-cara yang sistematis dan melakukan perbaikan kinerja secara berkesinambungan.

Kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang sebagai hasil dari perbandingan antara prestasi dengan produk yang dihasilkan dan

diharapkan. Ruang lingkup kepuasan pelanggan adalah perbedaan tingkat kepentingan dan kinerja atau hasil yang diharapkan.

Baik buruknya hasil yang diterima siswa seluruhnya berasal dari kinerja karyawan/guru yang bekerja disekolah. Kelulusan/pelayanan yang berkualitas berasal dari kinerja karyawan/guru yang kompeten, disiplin dan berkualitas.

Karyawan yang loyal dan produktif tentu tidak otomatis terjadi tanpa terbangunnya terlebih dahulu rasa kepuasan dari dalam diri karyawan/guru terhadap : pekerjaan, atasannya, peralatan dan fasilitas, serta aspek-aspek lainnya.

### **C. Hipotesis**

Hipotesis dapat diartikan sebagai suatu jawaban yang bersifat sementara terhadap permasalahan penelitian sampai teruji melalui data yang terkumpul. Arikunto (2002 : 64).

Hipotesis merupakan jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian, dimana rumusan masalah penelitian telah dinyatakan dalam bentuk kalimat pertanyaan (Sugiyono : 2007).

Dari pernyataan tersebut, maka hipotesis dalam penelitian adalah :  
“Bagaimana implementasi Manajemen Mutu ISO 9001:2008 antara harapan dan realita dalam penerapan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2008 ditinjau dari prinsip pendekatan proses manajemen SMM ISO 9001 : 2008 di jurusan Teknik Mesin SMK Negeri 5 Padang”.

## BAB V

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis penelitian yang telah dipaparkan dapat ditarik kesimpulan dari hasil penyebaran angket di jurusan teknik mesin SMK Negeri 5 Padang yang menerapkan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2008 dengan dilihat dari prinsip pendekatan proses pembelajaran didapatkan data-data.

Nilai rata-rata dan selisih (gap) dari masing-masing indikator prinsip pendekatan proses Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2008. Didapat kesimpulan sebagai berikut ; Dalam Penyusunan Program Pembelajaran, terdapat perbedaan antara harapan dan realita, dalam penerapan prinsip pendekatan proses SMM ISO 9001:2008 di Jurusan Teknik Mesin SMK Negeri 5 Padang, dengan adanya perbedaan ini dapat dilihat penyusunan program pembelajaran harus dilaksanakan dengan lebih baik lagi serta dengan pengembangan dalam penyusunan RPP, Modul/Jobsheet, Silabus, Prota, Program semester serta bahan ajar lainnya yang harus dikembangkan untuk meningkatkan proses pembelajaran yang lebih baik, hal ini dilakukan supaya dapat menunjang proses pembelajaran serta meningkatkan nilai mutu lulusan.

Dalam Pelaksanaan Proses Belajar Mengajar, masih belum tercapainya proses pembelajaran yang diharapkan dalam penerapan prinsip pendekatan proses Sistem Manajemen Mutu (SMM) ISO 9001:2008. Hal ini bisa saja diakibatkan belum tercapainya proses pembelajaran yang diharapkan seperti belum tercapainya materi yang disampaikan sesuai RPP yang telah disusun,

kurang jelasnya penjelasan tentang materi pelajaran yang disampaikan oleh guru kepada siswa, kurangnya buku teks penunjang dalam proses pembelajaran serta suasana kelas yang kurang nyaman dan tidak tertip yang dapat mempengaruhi kelancaran proses pembelajaran.

Dalam evaluasi, pelaksanaan prinsip pendekatan proses dalam evaluasi sangat baik dengan adanya pemberian umpan balik kepada siswa. Hal ini dapat menunjang proses pembelajaran yang baik sehingga siswa yang telah melaksanakan tes ataupun ujian dapat menganalisa serta mengevaluasi hasil dari setiap tes yang telah dilaksanakan. Kehadiran siswa menjadi tolak ukur dalam penilaian, karena hal ini juga dapat digunakan sebagai tambahan nilai bagi siswa serta keaktifan dalam belajar menjadi nilai tambah dalam penilaian. Bagi siswa yang memiliki nilai dibawah KKM, maka dilakukanlah remedial untuk menunjang hasil belajar siswa

Dalam pelaksanaan disiplin, berdasarkan tanggapan responden indikator disiplin pelaksanaan prinsip pendekatan proses dalam disiplin sangat baik dan hampir sesuai dengan harapan yang diharapkan. Proses pembelajaran yang terjadwal dan tepat waktu, menjadi hal yang sangat diutamakan dalam proses pembelajaran. Penegakan disiplin yang baik menjadi modal penting untuk meningkatkan mutu pendidikan. Tanpa disiplin yang kuat maka proses pembelajaran tidak akan berjalan dengan semestinya, Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2008 telah mengutamakan disiplin yang baik dalam proses pembelajaran di SMK N 5 Padang khususnya jurusan Teknik Mesin.

Dari hasil analisa tanggapan responden terhadap Jurusan Teknik Mesin Sekolah Menengah Kejuruan (SMK) Negeri 5 Padang dalam penerapan prinsip pendekatan proses Sistem Manajemen Mutu (SMM) ISO 9001:2008, terlihat dengan hasil yang dicapai oleh sekolah yang selalu unggul baik dalam UAN, atau prestasi-prestasi siswanya dan hasil tanggapan responden bahwa kinerja sekolah memuaskan.

Bagi sekolah yang menerapkan SMM ISO 9001:2008, yang manajemennya sudah bagus, tentu memiliki administrasi yang baik dan database yang valid, karena itu merupakan tuntutan SMM ISO 9001:2008, dan didukung oleh data dan informasi yang bagus dalam pengambilan keputusan.

Bagi sekolah yang menerapkan SMM ISO 9001:2008, banyak yang berkualitas lulusannya untuk memenuhi kepuasan pelanggan. Dengan melaksanakan SMM ISO 9001:2008 proses-proses yang dilakukan di sekolah menjadi lebih baik dengan adanya standar manajemen mutu di sekolah. Manajemen sekolah yang telah berstandar ISO, konsisten dengan standar sistem manajemen yang dilaksanakannya.

pembahasan diatas dapat kita lihat pelaksanaan prinsip pendekatan proses pembeajaran di Jurusan Teknik Mesin SMK N 5 Padang masih berjalan 75,35 %, sehingga belum maksimalnya pelaksanaannya.

## **B. Saran**

Berdasarkan hasil penelitian yang diperoleh, dapat diajukan saran sebagai berikut:

1. Sekolah yang menerapkan SMM ISO 9001:2008, lebih disiplin lagi dan memberi pelayanan yang prima serta menghasilkan lulusan yang lebih bermutu dan menjadikan sekolah unggul dan mandiri.
2. Guru sebagai pelaksana harus lebih profesional dan memahami tentang SMM ISO 9001:2008 sehingga dapat meningkatkan mutu pendidikan yang lebih baik lagi.
3. Guru sebagai pelaksana harus lebih profesional dalam pelaksanaan proses pembelajaran yang lebih baik lagi.
4. Seluruh perangkat pengajar harus meningkatkan pelaksanaan proses pembelajaran yang lebih baik dan penegasan disiplin yang kuat harus ditingkatkan lagi untuk tercapainya penerapan prinsip pendekatan proses pembelajaran di kelas
5. Semua pegawai dituntut untuk partisipasinya dalam kegiatan-kegiatan sekolah dan para pegawai merasakan sekolah menjadi miliknya, baik atau buruk sekolah menjadi tanggung jawab bersama.
6. Perlunya membudayakan sistem manajemen mutu dan berstandar bagi sekolah-sekolah yang bertaraf nasional dan internasional.