

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Ketatnya persaingan menuntut individu untuk lebih siap dalam menghadapi era globalisasi. Individu dituntut untuk mempunyai *value added* atau nilai tambah agar mampu bersaing dalam era globalisasi. Salah satu bidang yang mempengaruhi kualitas dari sumber daya manusia adalah bidang pendidikan. Sumerta *et al.* (2013) menyatakan bahwa rendahnya mutu pendidikan nasional telah berpengaruh secara langsung maupun tidak langsung terhadap rendahnya mutu dan daya saing sumber daya manusia di era globalisasi.

Indonesia sendiri telah membuat program wajib belajar 9 (sembilan) tahun untuk menunjang perbaikan pendidikan masyarakat Indonesia. Hal tersebut dijelaskan dalam UU Pendidikan Nasional No. 2 Tahun 1989 yang menyatakan bahwa pemerintah berupaya meningkatkan taraf kehidupan rakyat dengan mewajibkan semua warga negara Indonesia yang berusia 7 – 12 tahun dan 12 – 15 tahun untuk menamatkan pendidikan dasar dengan program 6 (enam) tahun di Sekolah Dasar (SD) dan 3 (tiga) tahun di Sekolah Menengah Pertama (SMP) secara merata.

Namun pada hasilnya, program wajib belajar 9 (sembilan) tahun tidak memberikan dampak yang signifikan dalam kualitas sumber daya manusia di Indonesia. Pemerintah melalui situs (pendis.kemendiknas.go.id) menyatakan bahwa penduduk Indonesia yang berusia pendidikan menengah (16-20 tahun) yang berkesempatan memperoleh pendidikan baru berkisar 76%, sehingga 24% nya

belum berkesempatan. Didasarkan pada fakta tersebut mendorong pemerintah Indonesia mengeluarkan program pendidikan khusus. Melalui Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan (Kemendikbud), pemerintah meluncurkan program Pendidikan Menengah Universal (PMU). Melalui PMU, anak Indonesia akan mengenyam pendidikan dasar minimal 12 tahun atau setara Sekolah Menengah Atas (SMA) (news.okezone.com/15 Agustus 2014).

Dengan adanya program PMU diharapkan ada peningkatan pada kualitas sumber daya manusia pada masyarakat di Indonesia. Namun program PMU sendiri tidak akan bisa berjalan efektif apabila tidak ditunjang dengan peningkatan kualitas sekolah sebagai basis utama pendidikan. Dalam perkembangannya lembaga pendidikan formal di Indonesia terutama tingkat SMA dan sederajat perlu meningkatkan kualitasnya. Menurut Tan dan Kek (2000) kualitas dalam konteks pendidikan tergantung dari apakah edukasi yang disediakan sudah sesuai dengan kebutuhan dan harapan yang benar-benar dibutuhkan oleh para siswa.

Danim (2006) mengidentifikasi ciri-ciri sekolah yang bermutu, antara lain :

1. Sekolah berfokus pada pelanggan, baik pelanggan internal maupun eksternal
2. Sekolah berfokus pada upaya untuk mencegah masalah yang muncul, dengan komitmen untuk bekerja secara benar dari awal.
3. Sekolah memiliki investasi pada sumber daya manusianya, sehingga terhindar dari berbagai kerusakan psikologis yang sangat sulit memperbaikinya.

4. Sekolah memiliki strategi untuk mencapai kualitas, baik di tingkat pimpinan, tenaga akademik, maupun tenaga administratif.
5. Sekolah mengelola atau memperlakukan keluhan sebagai umpan balik untuk mencapai kualitas dan memposisikan kesalahan sebagai instrumen untuk benar pada masa berikutnya.
6. Sekolah memiliki kebijakan dalam perencanaan untuk mencapai kualitas, baik untuk jangka pendek, jangka menengah, maupun jangka panjang.
7. Sekolah mengupayakan proses perbaikan dengan melibatkan semua orang sesuai dengan tugas pokok, fungsi, dan tanggung jawabnya.
8. Sekolah mendorong orang dipandang memiliki kreativitas, mampu menciptakan kualitas dan merangsang yang lainnya agar dapat bekerja secara berkualitas.
9. Sekolah memperjelas peran dan tanggung jawab setiap orang, termasuk kejelasan arah kerja secara vertikal dan horizontal.
10. Sekolah memiliki strategi dan kriteria evaluasi yang jelas.
11. Sekolah memandang atau menempatkan kualitas yang telah dicapai sebagai jalan untuk memperbaiki kualitas layanan lebih lanjut.
12. Sekolah memandang kualitas sebagai bagian integral dari budaya kerja.
13. Sekolah menempatkan peningkatan kualitas secara terus menerus sebagai suatu keharusan.

Menurut Irnawati *et al.* (2013) salah satu cara peningkatan kualitas pendidikan di SMA dan sederajat dapat dilakukan melalui pelaksanaan

manajemen sekolah yang baik. Manajemen sekolah yang baik adalah manajemen yang menitikberatkan pada peningkatan masalah mutu dan berstandar internasional seperti ISO 9001:2008. Sistem ISO 9001:2008 merupakan sarana untuk dapat mencapai tujuan mutu dalam menerapkan *Total Quality Control*.

Penerapan Sistem Manajemen Mutu (SMM) ISO 9001:2008 di sekolah adalah hal yang sangat penting. Karena SMM ISO 9001:2008 memfokuskan pada peningkatan layanan pendidikan dari semua sektor layanan yang ada di sekolah untuk mendapatkan nilai tambah yang lebih baik, mulai dari sistem administrasi pada semua sektor layanan di sekolah, memiliki pengendalian pengarsipan, memiliki prosedur kerja yang operasional dan terukur, memiliki acuan baku yang disepakati oleh semua warga sekolah, sehingga sekolah akan memiliki kinerja yang terukur dan terencana dengan jelas bahwa apapun yang dikerjakan jelas hasilnya (Purwadi, 2012).

Purwadi (2012) mengatakan penerapan SMM ISO 9001:2008 bukan hanya untuk memenuhi 8 (delapan) standar pendidikan yang memenuhi kebutuhan masyarakat, namun juga kepentingan sekolah itu sendiri untuk mendapatkan nilai tambah yang lebih pada produk yang sama dengan lembaga-lembaga yang lain.

SMAN 1 Sidoarjo sudah mendapatkan sertifikasi ISO 9001:2008 pada tahun 2009. SMAN 1 Sidoarjo memang dikenal sebagai sekolah dengan segudang prestasi (dprd-sidoarjokab.go.id). Penulis merupakan alumni SMAN 1 Sidoarjo yang masuk pada tahun 2008 dan lulus pada tahun 2009 di mana penulis berada pada lingkungan SMAN 1 Sidoarjo dalam keadaan sebelum mendapatkan sertifikasi ISO 9001:2008 dan sesudah mendapatkan sertifikasi ISO 9001:2008.

Selama periode tersebut penulis belum merasakan perubahan atau dampak yang sangat signifikan terhadap implementasi ISO 9001:2008 yang diterapkan pada SMAN 1 Sidoarjo. Berdasarkan pengalaman itulah penulis ingin mengukur efektivitas dan efisiensi penerapan ISO 9001:2008 pada SMAN 1 Sidoarjo namun dari sudut pandang atau persepsi pelanggan eksternal yaitu para siswa yang saat ini menempuh pendidikan di SMAN 1 Sidoarjo. Penulis ingin mengetahui apakah ada kesenjangan antara harapan dan realita siswa terhadap penerapan ISO 9001:2008 di SMAN 1 Sidoarjo melalui 8 (delapan) prinsip manajemen mutu yaitu : 1.) Fokus Pada Pelanggan, 2.) Kepemimpinan, 3.) Keterlibatan Personal, 4.) Pendekatan Proses, 5.) Pendekatan Sistem Manajemen, 6.) Perbaikan Berkelanjutan, 7.) Pengambilan Keputusan Berdasarkan Fakta, dan 8.) Hubungan yang Menguntungkan dengan Pemasok. Dengan kedelapan prinsip tersebut penulis ingin mengetahui apakah ada atribut-atribut dari prinsip tersebut yang tidak sesuai dengan apa yang dirasakan siswa dalam pelaksanaannya.

Dengan mengetahui *gap* dari harapan dan realita dari persepsi siswa terhadap penerapan ISO 9001:2008, maka akan dilakukan pengukuran dengan matriks IPA untuk mengetahui persepsi siswa terhadap atribut prinsip manajemen mutu yang diterapkan pada ISO 9001:2008. Persepsi di sini adalah tingkat kepentingan atribut prinsip manajemen mutu dan tingkat kinerjanya. Jadi dengan matriks IPA akan diketahui mana atribut yang penting dan perlu diprioritaskan untuk perbaikannya demi menunjang penerapan SMM ISO 9001:2008 di SMAN 1 Sidoarjo. Setelahnya penulis akan memberikan usulan perbaikan menggunakan

Diagram *Cause and Effect*. Diharapkan dengan usulan-usulan tersebut penerapan ISO 9001:2008 di SMAN 1 Sidoarjo akan lebih efektif dan efisien.

Berdasarkan uraian di atas, penulis bermaksud membuat penelitian yang akan digunakan sebagai tugas akhir atau skripsi yang berjudul **“Harapan dan Realita Mutu Layanan yang Dipersepsikan oleh Siswa Pada Penerapan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2008 di SMA Negeri 1 Sidoarjo”**

1.2 Rumusan Masalah

1. Apakah terdapat kesenjangan antara harapan dan realita atas penerapan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2008 di SMA Negeri 1 Sidoarjo dengan menggunakan atribut prinsip manajemen mutu?
2. Atribut mana pada prinsip manajemen mutu yang menjadi prioritas perbaikan di SMA Negeri 1 Sidoarjo?
3. Bagaimana usulan perbaikan yang dapat dilakukan pada SMA Negeri 1 Sidoarjo agar penerapan SMM ISO 9001:2008 menjadi lebih efektif dan efisien?

1.3 Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui apakah pada saat ini terdapat *gap* antara harapan dan realita yang dipersepsikan oleh siswa terhadap penerapan ISO 9001:2008 di SMA Negeri 1 Sidoarjo berdasarkan delapan atribut manajemen mutu.
2. Untuk menentukan prioritas perbaikan pada atribut prinsip manajemen mutu di SMA Negeri 1 Sidoarjo.

3. Untuk memberikan usulan perbaikan pada atribut prinsip manajemen mutu agar penerapan SMM ISO 9001:2008 di SMA Negeri 1 Sidoarjo lebih efektif dan efisien.

1.4 Manfaat Penelitian

1. Bagi Penulis

Dapat menambah pengetahuan dan wawasan baru serta memberi kesempatan untuk mengadakan pembahasan dan pengkajian terhadap disiplin ilmu yang diterima dalam perkuliahan dengan kenyataan yang terjadi di dunia luar atau dunia kerja

2. Bagi SMAN Negeri 1 Sidoarjo

Dapat memberikan masukan bagi pihak manajemen yang dapat digunakan untuk mengukur seberapa efektif penerapan SMM ISO 9001:2008 melalui harapan dan realita yang dipersepsikan oleh siswa SMA Negeri 1 Sidoarjo.

3. Bagi masyarakat atau pembaca

Dapat digunakan sebagai informasi untuk menambah pengetahuan serta wawasan ataupun sebagai dasar atas penelitian selanjutnya

1.5 Sistematika Penulisan Skripsi

Rencana dari sistematika penulisan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

BAB I : PENDAHULUAN

Pada bab ini akan dijelaskan tentang latar belakang masalah, perumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, batasan masalah, dan sistematika penulisan skripsi.

BAB II : TINJAUAN PUSTAKA

Dalam bab ini dijelaskan tentang konsep dan dasar teori yang berhubungan dengan masalah penelitian serta teori-teori dan kajian lain yang berhubungan permasalahan dalam penelitian.

BAB III : METODE PENELITIAN

Bab ini berisi tentang metode statistik yang digunakan untuk menguji kebenaran penelitian dan menghasilkan kesimpulan kualitatif dengan cara melakukan penentuan jenis data, sumber data, prosedur pengumpulan data, dan melakukan teknik analisis.

BAB IV : HASIL DAN PEMBAHASAN

Bab ini berisi tentang gambaran umum obyek penelitian yang meliputi sejarah singkat SMA Negeri 1 Sidoarjo, struktur organisasi, pengumpulan dan pengolahan data, pengidentifikasian sampel penelitian, pembuatan kuesioner hingga ke pembuatan analisis *gap*, prioritas perbaikan dengan *Importance Performance Analysis*, dan usulan perbaikan menggunakan Diagram *Cause and Effect*.

BAB V : KESIMPULAN DAN SARAN

Bab ini merupakan bab terakhir yang berisi kesimpulan dan saran pada efektivitas dan efisiensi penerapan SMM ISO 900:2008 di SMA Negeri 1 Sidoarjo.