

**IMPLEMENTASI SISTEM MANAJEMEN MUTU ISO 9001:2008
DALAM MENINGKATKAN KUALITAS LULUSAN
(STUDI KASUS DI SMKN 1 BANGIL)**

Ernie Purwanti

Bambang Budi Wiyono

Asep Sunandar

Email: ernie.purwanti@gmail.com

Universitas Negeri Malang, Jl. Semarang 5 Malang 65145

Abstract: This research was conducted for the purpose of described the implementation of a quality management system ISO 9001:2008 in quality of graduates improvement. This study use a qualitative approach through the kind of research case study, researchers have focus cases are unique namely outline the reason behind the need for QMS ISO 9001:2008 the reason behind much as needs QMS ISO 9001:2008 for SMKN 1 Bangil, ISO as the quality standard worldwide, ISO can control in carrying out procedures, and ISO in brand has been recognized means to the promotion. Benefit gained using QMS ISO 9001:2008 all the projects of schools had structured and as evaluation performance and controls so as to the efforts to prevent a similar fault does not recur. 2) implementation QMS ISO 9001:2008 in improve the quality of graduates with several phases are commitment management, quality policy, QMR assignment and team ISO, awareness training and documentation, planning QMS, application of QMS, training internal audit, internal audit, review management, eksternal audit and transfer of documents certificate. 3) impact and strategy improve quality of graduates are appliead national exam with integrity and reached the value of each of the subjects minimum 5.5, admissibility of students at foreign universities at least 10 percent of the number of graduates, 5 percent of graduates can be bussinesman factors in support fresh graduate to work into the world industry at least 35 percent of the total of alumni. School strategy in improving the quality of graduates namely collaborated with DISNAKER in distributing graduates, certification students FESTO CISCO, and teacher training done for example MGMP and cooperation with VEDC vocational teacher. Factors choose input namely students selective, having human resources are reliable and the existence of the certification for students. Factors hampers that is lacking awareness and the responsibility of its human resources, cultural factors, and development of the facilities and infrastructures less supportive. Solution to overcome obstacles the implementation

QMS ISO 9001:2008 in improve the quality of graduates is to do the socialization (awareness), doing approach and has given understanding to human resources to want to make joint commitment and to increase comprehensiveness of facilities and infrastructure school. This conclusion based on the research, be advised to: 1) principal as top management at school so affect the process of repairing and improving the quality of school; 2) QMR should continue to make an improvement and quality service for their consideration; 3) BKK should increase its role in distributing graduates into the world of work; 4) teachers are expected to have the awareness and the commitment; 5) managers business should cooperate with smk good in providing information; and 6) other researcher is expected to develop the research by other methods.

Keywords: implementation, ISO 9001:2008, quality of graduates.

Abstrak: Penelitian ini dilaksanakan dengan tujuan untuk mendeskripsikan implementasi sistem manajemen mutu ISO 9001:2008 dalam meningkatkan kualitas lulusan. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan jenis penelitian studi kasus, karena peneliti telah memusatkan atau memfokuskan suatu kasus yang unik yaitu menjabarkan 1) alasan yang mendasari diperlukannya SMM ISO 9001:2008 ISO sebagai standar mutu di seluruh dunia, ISO dapat mengontrol dalam melaksanakan prosedur-prosedur, ISO secara *brand* sudah diakui, berarti untuk promosi dulu menggunakan ISO. Manfaat yang diperoleh menggunakan SMM ISO 9001:2008 yaitu seluruh kegiatan yang ada di sekolah telah terstruktur dan tersistem dengan baik (*quality improvement*), sebagai pengevaluasi dan mengontrol kinerja sehingga sebagai upaya pencegahan agar kesalahan yang serupa tidak terjadi lagi. (2) implementasi SMM ISO 9001:2008 dalam meningkatkan kualitas lulusan dengan beberapa tahapan yaitu komitmen manajemen, penetapan kebijakan mutu, penugasan QMR dan tim ISO, pelatihan *awareness* dan dokumentasi, perencanaan SMM, penerapan SMM, pelatihan audit internal, audit internal, tinjauan manajemen, audit eksternal, dan penyerahan dokumen mutu ISO. Implementasi SMM ISO 9001:2008 dalam meningkatkan kualitas lulusan, dampak dan strategi meningkatkan kualitas lulusan yaitu sesuai dengan sasaran mutu SMKN 1 Bangil yaitu terlaksananya Ujian Nasional dengan berintegritas dan tercapai nilai tiap mata pelajaran minimal 5,5, diterimanya siswa di Perguruan Tinggi Negeri minimal 10 % dari jumlah lulusan, 5% dari lulusan dapat berwiraswata dan atau berwirausaha, tersalurkannya alumni *fresh graduate* untuk bekerja ke dunia industri minimal 35% dari total alumni. Strategi sekolah dalam meningkatkan kualitas lulusan yaitu adanya BKK yang bekerja sama dengan DISNAKER dalam menyalurkan lulusan, sertifikasi siswa yaitu CISCO dan FESTO yang setara dengan D3 serta

penataran dan pelatihan guru yang dilakukan misalnya MGMP dan kerja sama dengan VEDC untuk guru kejuruan. 3) Faktor pendukung dan faktor penghambat SMM ISO 9001:2008 dalam meningkatkan kualitas lulusan. Faktor pendukung implementasi SMM ISO 9001:2008 dalam meningkatkan kualitas lulusan yaitu memilih input peserta didik yang selektif, memiliki SDM yang handal, dan adanya sertifikasi untuk siswa. Faktor penghambat implementasi SMM ISO 9001:2008 dalam meningkatkan kualitas lulusan yaitu kurang kesadaran dan tanggung jawab SDM, faktor budaya, dan pengembangan sarana prasarana yang kurang mendukung. Solusi mengatasi hambatan implementasi SMM ISO 9001:2008 dalam meningkatkan kualitas lulusan yaitu melakukan sosialisasi (*awareness*), melakukan pendekatan dan memberikan pengertian terhadap SDM agar mau melakukan komitmen bersama serta menambah kelengkapan sarana dan prasarana sekolah. Berdasarkan kesimpulan penelitian tersebut, dapat disarankan bagi: 1) kepala sekolah selaku *top management* dalam sekolah sangat berpengaruh terhadap proses perbaikan dan peningkatan kualitas sekolah; 2) WMM hendaknya terus melakukan perbaikan dan peningkatan kualitas layanan jasa sebagai bahan pertimbangan dalam melaksanakan program kegiatan yang telah direncanakan untuk meningkatkan mutu sesuai dengan tahap manajemen; 3) BKK hendaknya lebih meningkatkan perannya dalam menyalurkan lulusan ke dunia kerja dengan memiliki kinerja yang lebih dan banyak menjalin kerja sama dengan DUDI baru lagi; 4) guru diharapkan memiliki kesadaran dan komitmen yang tinggi dalam melaksanakan kegiatan mutu guru agar dapat menjadi seorang pendidik yang berkompeten; 5) para *manager* DUDI hendaknya senantiasa bekerjasama dengan SMK baik dalam memberikan informasi kebutuhan DUDI maupun dalam penyerapan tenaga kerja agar saling menguntungkan kedua belah pihak; dan 6) peneliti lain diharapkan dapat mengembangkan penelitian ini dengan metode lain.

Kata Kunci: implementasi, ISO 9001:2008, kualitas lulusan.

Fokus utama yang harus diperhatikan dalam peningkatan mutu pendidikan adalah peningkatan kualitas sekolah sebagai basis utama pendidikan. Sobana (2012:10) menjelaskan “manajemen mutu (*quality management*) dirangkaikan secara sinergis/terpadu yang kemudian lebih dikenal dengan manajemen mutu terpadu (*total quality management TQM*), istilah TQM ini dikalangan masyarakat lebih familier dengan Sistem Manajemen Mutu (SMM)”.

Penjaminan mutu pendidikan formal, non-formal, dan informal sebagaimana diatur dalam Peraturan Menteri Pendidikan Nasional Nomor 63 Tahun 2009 tentang Sistem Penjaminan Mutu Pendidikan, merupakan kegiatan yang sistemik dan terpadu pada penyelenggaraan pendidikan untuk meningkatkan tingkat kecerdasan kehidupan bangsa. Salah satu bentuk standarisasi dan sertifikasi Sistem Manajemen Mutu (SMM) adalah *International Organization of Standardization* (ISO). ISO 9001 merupakan standar yang mengatur tentang sistem manajemen mutu yang diakui internasional dan arti dari 2008 adalah menunjukkan hasil revisi tahun 2008. Sobana (2012:11) menjelaskan SMM ISO 9001 didefinisikan sebagai “sistem yang berorientasi pada pendekatan proses dan ditinjau ulang sedikitnya setiap lima tahun sekali”. Pada tanggal 23 Desember 2008 Badan Standarisasi Nasional menerbitkan persyaratan SMM ISO 9001 berdasarkan Standar Nasional Indonesia. Sehingga jika semula masyarakat mengenal SMM ISO 9001:2000 kini berubah menjadi SMM ISO 9001:2008. Perubahan SMM ISO 9001 tidak mengakibatkan persyaratan berubah secara total, perubahan hanya bersifat pengembangan. Implementasi SMM ISO 9001:2008 ini dilakukan agar manajemen sekolah bisa berjalan secara terencana dan sistematis sehingga dapat menghasilkan lulusan yang berkualitas dan tujuan pendidikan dapat tercapai secara efektif dan efisien. Koswara dan Triatna (2011:214) menyatakan “proses kelulusan adalah kegiatan paling akhir dari manajemen peserta didik kelulusan adalah pernyataan dari lembaga pendidikan (sekolah) tentang telah diselesaikannya program pendidikan yang harus diikuti oleh peserta didik”. Menurut Usman (2009:513) “mutu di bidang pendidikan meliputi mutu *input*, proses, *output*, dan *outcome*”. Input pendidikan dinyatakan bermutu jika siap berproses. Lulusan SMK merupakan salah satu sasaran mutu pendidikan yang harus diperhatikan dalam meningkatkan kualitas di suatu lembaga pendidikan, karena dalam lembaga pendidikan bermula dari peserta didik sebagai *input* dan berakhir pada peserta didik sebagai *output* dan *outcomes*. Oleh karena itu, untuk memperoleh *output* yang bermutu dan berkualitas, diperlukan suatu pengelolaan atau manajemen di dalamnya.

SMKN 1 Bangil merupakan sekolah yang sudah menggunakan ISO sejak tahun 2009 dengan adanya sertifikat tersebut telah menjadi patokan sekolah dalam

meningkatkan kualitas lulusannya. Melalui Bursa Kerja Khusus (BKK) SMKN 1 Bangil menjalin kerjasama dengan berbagai perusahaan baik ditingkat Kabupaten Pasuruan maupun tingkat nasional yang siap menyerap lulusan. Adapun jurusan yang dimiliki oleh SMKN 1 Bangil ini yaitu Teknik Elektronika Industri (TEI), Teknik Industri Listrik (TIL), Teknik Komputer Jaringan (TKJ), Teknik Penyiaran Radio (TP3R), Multi Media (MM), dan Busana Butik (BB). (smkn1-bangil.sch.id) Lulusan SMKN 1 Bangil mampu meraih prestasi akademik antara lain peringkat 1 UN Jatim SMK tahun 2008 dan peringkat 1 UN Jatim SMK pada tahun 2010, selain itu juga sudah berpredikat sebagai sekolah adiwiyata. Upaya peningkatan mutu yang lain adalah mengikutsertakan siswa berbakat dalam LKS, yakni lomba desain animasi, kompetisi di bidang teknik dan industri dengan tujuan mempromosikan sekolah dan pengukuran hasil pembelajaran di sekolah. Selain itu, siswa wajib mengikuti pembelajaran yang dilakukan secara penuh di industri dengan tujuan menjalin kerjasama yang baik dengan DUDI.

Berdasarkan hal tersebut, peneliti memfokuskan pada implementasi SMM ISO 9001:2008 dalam meningkatkan kualitas lulusan secara lebih rinci dan mendalam. Dampak implementasi SMM ISO 9001:2008 dan strategi yang dilakukan sekolah dalam meningkatkan kualitas lulusan.

METODE

Penelitian ini menggunakan penelitian kualitatif, karena penelitian ini mengungkapkan implementasi sistem manajemen mutu ISO 9001:2008 dalam meningkatkan kualitas lulusan secara mendalam, lebih rinci, dan menghasilkan suatu data yang berbentuk paparan data. Jenis penelitian yang digunakan yaitu studi kasus, karena peneliti telah memusatkan atau memfokuskan suatu kasus yang unik yaitu menjabarkan alasan yang mendasari diperlukannya SMM ISO 9001:2008, implementasi SMM ISO 9001:2008, dampak dan strategi dalam meningkatkan kualitas lulusan, faktor pendukung, faktor penghambat, dan pemecahan masalah. Peneliti fokus hanya di SMKN 1 Bangil dengan maksud agar dapat membahas dan menggali informasi secara lebih mendalam dan rinci.

Lokasi penelitian di Jalan Tongkol 3 Bangil Pasuruan. Data penelitian berupa paparan implementasi SMM ISO 9001:2008. Pengumpulan data dilakukan

dengan menggunakan teknik wawancara, observasi dan dokumentasi. Kegiatan analisis data dimulai dari tahap reduksi data, *display* data dan verifikasi data. Untuk menjaga keabsahan data, dilakukan kegiatan triangulasi data, kecukupan referensial, pengecekan keanggotaan dan ketekunan pengamat.

HASIL

Berdasarkan hasil analisis data tersebut, diperoleh tiga temuan hasil penelitian sebagai berikut. Pertama, pentingnya SMM ISO 9001:2008 dalam lembaga pendidikan yaitu: 1) ISO sebagai standar mutu di seluruh dunia yang dibangun oleh beberapa negara maka tingkat kepercayaan standar ini tinggi sehingga mendapat pengakuan secara internasional mengenai sistem penjaminan mutu; 2) ISO dapat mengontrol dalam melaksanakan prosedur yang telah dibuat, selain itu untuk evaluasi dilakukan oleh pihak ke-3 yaitu pihak luar sehingga dapat meningkatkan kredibilitas dengan adanya ISO ini; 3) memperoleh keyakinan bahwa pekerjaan yang dilakukan sesuai dengan prosedur yang ditetapkan; 4) struktur organisasi semakin jelas tanggungjawab wewenang dan tanggungjawab kerjanya; dan 5) ISO paling tidak secara brand sudah diakui, dari segi pemasaran kini lebih meningkatkan kepercayaan kepada pelanggan. Manfaat yang diperoleh dengan menggunakan SMM ISO 9001:2008 yaitu seluruh kegiatan yang ada di sekolah telah terstruktur dan tersistem dengan baik, karena dipaksa mematuhi asas yang berlaku untuk melakukan perubahan ke arah yang lebih baik (*quality improvement*) dan juga sebagai pengevaluasi dan mengontrol kinerja sehingga sebagai upaya pencegahan agar kesalahan yang serupa tidak terjadi lagi. Adanya pengimplementasian ISO ini, semua guru dan karyawan diharapkan dapat memberikan pelayanan yang lebih baik untuk meningkatkan kualitas lulusan sehingga prestasi sekolah dapat meningkat.

Kedua, implementasi SMM ISO 9001:2008 yang dilakukan di SMKN 1 Bangil yaitu dilakukan dengan beberapa tahapan atau proses untuk menghasilkan *output* yang berkualitas. Hal yang dilakukan dalam implementasi SMM ISO ISO 9001:2008 yaitu: 1) membangun komitmen seluruh anggota sekolah mulai dari Kepala sekolah, dewan guru, tenaga administrasi, sampai dengan petugas kebersihan untuk melakukan sistem manajemen mutu; 2) membentuk Tim

koordinator ISO untuk membuat tim auditor internal ISO 9001:2008, anggota koordinator ini mewakili dari tiap satuan unit kerja; 3) setelah dibentuk langkah berikutnya harus ada pelatihan tentang pemahaman ISO seperti *awareness* 4) melakukan pembenahan diri, sekolah dibagi menjadi beberapa area kerja dan tugas yang sesuai dengan kompetensi yang dimiliki, setiap area kerja membentuk visi, misi, serta prosedur/instruksi kerja masing-masing; 5) audit internal untuk mengetahui bagaimana proses sistem mutu telah berjalan secara efektif. Hasil audit harus menunjukkan bahwa sistem mutu yang ada telah memenuhi elemen dalam SMM ISO tujuannya untuk memastikan apakah semua operasional dalam organisasi sudah berjalan sesuai prosedur dan berjalan efektif. Pelaksanaan audit internal dilaksanakan setiap 6 bulan sekali kemudian dilakukan tinjauan manajemen membicarakan hasil audit internal dengan berbagai temuan yang ada, melakukan rencana perbaikan dan penyempurnaan SOP dan IK; 6) melakukan audit eksternal yang dilakukan oleh lembaga ISO, disini adalah TUV; serta 7) sertifikasi jika SMM ISO 9001:2008 yang diimplementasikan oleh perusahaan telah dianggap sesuai dengan persyaratan sistem mutu ISO dan dinyatakan lulus. Proses merupakan hal penting dan utama bagi suatu proses berkualitas antara lain: memiliki input yang berkualitas yaitu siswa dengan proses selektif. Prosesnya yaitu: 1) terpenuhi kriteria masukan material berupa alat peraga, buku-buku dan kurikulum; 2) SDM handal dan berkompeten yaitu kepala sekolah, guru, staf tata usaha, dan seluruh komponen sekolah; 3) dilengkapi sarana prasarana yang mendukung kegiatan pembelajaran baik waktu praktik atau ruang kelas, sehingga jika keseluruhan proses tersebut dilakukan maka dapat menghasilkan lulusan yang berkualitas. Dampak implementasi SMM ISO 9001:2008 di SMKN 1 Bangil yaitu sesuai dengan sasaran mutu SMKN 1 Bangil yaitu terlaksananya Ujian Nasional dengan berintegritas dan tercapai nilai tiap mata pelajaran minimal 5,5 kemudian diterimanya siswa di Perguruan Tinggi Negeri minimal 10 % dari jumlah lulusan, 5% dari lulusan dapat berwiraswata dan atau berwirausaha dan tersalurkanannya alumni *fresh graduate* untuk bekerja ke dunia industri minimal 35% dari total alumni. Strategi yang dilakukan sekolah dalam meningkatkan kualitas lulusan yaitu: 1) sudah resmi ada BKK yang bekerja sama dengan DISNAKER (Dinas Tenaga Kerja) berfungsi untuk melakukan kerjasama dalam penyaluran lulusan,

mempertahankan hubungan kerjasama dengan industri, dengan cara melayani secara aktif kebutuhan pelanggan/industri dan menjalin network industri baru dengan mengirim profil SMKN 1 Bangil kepada industri; 2) banyaknya perusahaan yang bekerja sama tidak cukup, untuk persaingan maka perlu adanya sertifikasi siswa misalkan ada CISCO yaitu perusahaan global dalam bidang telekomunikasi yang menawarkan produk dan pelayanan melalui jaringan komputer serta komunikasi, FESTO untuk mekatronik, kemudian juga ada *microsoft* untuk perangkat lunak karena seringkali perusahaan itu tidak hanya melihat ijazah, mereka melihat sertifikat yang dimiliki oleh siswa. Tujuan program sertifikasi kejuruan CISCO-FESTO yaitu mengakomodasi kompetensi siswa dalam bidang tertentu (sertifikasi internasional), memberi keterampilan *networking computer* pada peserta didik (Cisco), memberi keterampilan *otomasi mekanik elektronika* pada peserta didik (Festo) mencetak tenaga kerja teknisi setara D3; dan 3) untuk guru diadakan MGMP (Musyawarah Guru Mata Pelajaran), kemudian untuk guru kejuruan biasanya bekerjasama dengan VEDC (*Vocational Education Development Center*) yang berada di Malang untuk memberikan penataran, pelatihan kepada guru kejuruan produktif (guru tamu).

Ketiga, masalah faktor pendukung dan faktor penghambat serta pemecahan masalah implementasi SMM ISO 9001:2008. Faktor pendukung implementasi SMM ISO 9001:2008 dalam meningkatkan kualitas lulusan yaitu: 1) memiliki input peserta didik yang selektif; 2) memiliki SDM yang handal; dan 3) adanya sertifikasi untuk siswa yaitu FESTO mendukung secara akademis dan teknis, kebanyakan lulusan yang memiliki sertifikasi banyak dipilih oleh perusahaan. Faktor penghambat implementasi SMM ISO 9001:2008 dalam meningkatkan kualitas lulusan yaitu: 1) kurangnya kesadaran dan tanggung jawab akan suatu manajemen mutu yang berguna bagi organisasi, hanya sekedar melakukan kewajiban sehingga kurang menjiwai terhadap prosedur kerja yang telah ditetapkan; 2) faktor budaya yang mempengaruhi jalan pikiran peserta didik sehingga tidak berkembang; 3) SDM yang kurang komitmen terhadap kinerjanya; dan 4) pengembangan prasarana yang kurang mendukung. Solusi mengatasi hambatan implementasi SMM ISO 9001:2008 dalam meningkatkan kualitas lulusan yaitu: 1) melakukan sosialisasi (*awareness*) untuk seluruh kalangan

komponen sekolah mulai dari guru/staf pegawai hingga peserta didik; 2) melakukan pendekatan dan memberikan pengertian terhadap SDM agar mau melakukan komitmen bersama; dan 3) menambah kelengkapan sarana dan prasarana sekolah.

PEMBAHASAN

Pentingnya SMM ISO 9001:2008 dalam lembaga pendidikan yaitu ISO sebagai standar mutu di seluruh dunia yang dibangun oleh beberapa negara maka tingkat kepercayaan standar ini tinggi sehingga mendapat pengakuan secara internasional mengenai sistem penjaminan mutu, dapat mengontrol dalam melaksanakan prosedur yang telah dibuat, selain itu untuk evaluasi dilakukan oleh pihak ke-3 yaitu pihak luar sehingga dapat meningkatkan kredibilitas dengan adanya ISO ini, memperoleh keyakinan bahwa pekerjaan yang dilakukan sesuai dengan prosedur yang ditetapkan, struktur organisasi semakin jelas tanggungjawab wewenang dan tanggungjawab kerjanya sehingga dapat meningkatkan kepercayaan kepada pelanggan. Hal ini sesuai dengan pendapat Sendari (dalam Usman, 2009:550-551) secara detail, keuntungan yang diperoleh dengan diterapkan sistem penjaminan mutu ISO dapat dirasakan oleh sekolah maupun warga sekolah yaitu keuntungan bagi sekolah yaitu “mendapat pengakuan secara internasional mengenai sistem penjaminan mutu, pekerjaan yang dilakukan sesuai dengan prosedur yang ditetapkan, *rework* (pekerjaan berulang) produk yang gagal mulai berkurang sehingga terjadinya penghematan dan mengurangi keluhan pemberi tugas”.

Manfaat yang diperoleh dengan menggunakan SMM ISO 9001:2008 yaitu seluruh kegiatan yang ada di sekolah telah terstruktur dan tersistem dengan baik, karena dipaksa mematuhi asas yang berlaku untuk melakukan perubahan ke arah yang lebih baik (*quality improvement*) dan juga sebagai pengevaluasi dan mengontrol kinerja sehingga sebagai upaya pencegahan agar kesalahan yang serupa tidak terjadi lagi. Adanya pengimplementasian ISO ini, semua guru dan karyawan diharapkan dapat memberikan pelayanan yang lebih baik untuk meningkatkan kualitas lulusan sehingga prestasi sekolah dapat meningkat.

Salah satu manfaat ISO yaitu melakukan perubahan ke arah yang lebih baik (*quality improvement*), pernyataan tersebut sesuai dengan teori dari Hensler dan Brunell (dalam Nasution, 2001:33-34) prinsip utama dalam TQM salah satu prinsipnya adalah melakukan perbaikan berkesinambungan yaitu melakukan tindakan korektif terhadap hasil yang diperoleh. Hal tersebut juga sesuai dengan pernyataan dari Suharsaputra (2010:234) “salah satu karakteristik TQM yaitu dengan memperbaiki proses secara berkesinambungan”. Komponen mutu melakukan perbaikan terus-menerus dan memfokuskan pada kebutuhan pelanggan, tujuannya adalah untuk mencari hasil yang lebih baik.

Tahapan implementasi SMM ISO 9001:2008 yaitu: (a) komitmen manajemen; (b) penetapan kebijakan mutu; (c) penugasan QMR dan tim ISO; (d) pelatihan *awareness* & dokumentasi; (e) perencanaan SMM; (f) penerapan SMM; (g) pelatihan audit internal; (h) audit internal; (i) tinjauan manajemen; (j) audit; dan (k) penyerahan dokumen mutu ISO. Hal tersebut sesuai dengan pendapat Mulyono (2008:315) proses penerapan SMM ISO 9001:2008 ada beberapa langkah yang harus dipersiapkan, yaitu: 1) komitmen manajemen; 2) penetapan tim pengembang; 3) pemetaan bisnis proses organisasi; 4) pelatihan kesadaran/pemahaman mutu; 5) pengembangan sistem dan pelatihan penyusunan dokumentasi; 6) implementasi sistem dan dokumentasi mutu; 7) pelatihan internal audit; 8) internal audit; 9) tinjauan manajemen; dan 10) preaudit dan audit sertifikasi.

Proses yang dilakukan untuk menghasilkan lulusan yang berkualitas yaitu dari segi masukan yaitu memiliki input (siswa) yang berkualitas dengan proses selektif yaitu: 1) terpenuhi kriteria masukan dan kurikulum; 2) SDM handal dan berkompoten yaitu kepala sekolah, guru, staf tata usaha, dan seluruh komponen sekolah; 3) dilengkapi sarana prasarana yang mendukung kegiatan pembelajaran baik waktu praktik atau ruang kelas. Sehingga jika keseluruhan proses tersebut dilakukan maka dapat menghasilkan lulusan yang berkualitas. Hal tersebut sesuai dengan pendapat Zazin (2011:168) menjelaskan indikator manajemen mutu terpadu di sekolah “output yang diharapkan, proses, dan input yaitu memiliki kebijakan, tujuan sasaran mutu yang jelas, sumber daya tersedia dan staf yang kompeten”.

Dampak implementasi SMM ISO 9001:2008 di SMKN 1 Bangil yaitu sesuai dengan sasaran mutu SMKN 1 Bangil yaitu terlaksananya Ujian Nasional dengan berintegritas dan tercapai nilai tiap mata pelajaran minimal 5,5 kemudian diterimanya siswa di Perguruan Tinggi Negeri minimal 10 % dari jumlah lulusan, 5% dari lulusan dapat berwiraswata dan atau berwirausaha dan tersalurkanannya alumni *fresh graduate* untuk bekerja ke dunia industri minimal 35% dari total alumni. Hal tersebut sesuai dengan pendapat Fattah (2013:9) menjelaskan “sasaran mutu pendidikan yaitu meliputi: (1) kelembagaan (satuan pendidikan/program pendidikan), (2) proses penyelenggara satuan/program pendidikan formal, non-formal, dan informal, dan (3) produk atau lulusan (siswa/peserta didik)”. Dampak implementasi SMM ISO 9001:2008 pada produk atau lulusan sesuai dengan sasaran mutu yang ingin dicapai oleh sekolah.

Strategi sekolah dalam meningkatkan kualitas lulusan yaitu adanya: 1) adanya BKK yang bekerja sama dengan DISNAKER dalam menyalurkan lulusan; 2) sertifikasi siswa yaitu CISCO dan FESTO yang setara dengan D3; serta 3) penataran dan pelatihan guru yang dilakukan misalnya MGMP dan kerja sama dengan VEDC untuk guru kejuruan. Hal tersebut sesuai dengan pendapat Iskandar (2012:1) “bursa kerja khusus memiliki nilai penting dan strategis untuk mempercepat penempatan tenaga kerja secara praktis, efisien dan efektif serta membantu pencari kerja untuk menemukan pekerjaan yang diinginkan”. Iskandar (2012:1) penyiapan tenaga kerja yang terampil dengan keahlian dan kompetensi kerja yang bisa diandalkan, diharapkan para lulusan sekolah kejuruan ini bisa langsung bekerja sehingga mengurangi angka pengangguran. Pelatihan guru menurut Gaspersz (2003:31) “SDM bertanggung jawab dalam mempengaruhi kesesuaian terhadap produk, harus memiliki kompetensi, pendidikan, pelatihan, keterampilan, kesadaran dan pengalaman yang relevan”.

Faktor pendukung implementasi SMM ISO 9001:2008 dalam meningkatkan kualitas lulusan yaitu adanya aspek input faktor siswa menjadi pendukung kemudian kesiapan siswa dan guru dalam kegiatan pembelajaran yang sesuai dengan kurikulum yang relevan dengan DUDI, kesiapan sarana prasarana, dan media pengajaran kemudian kalau dari aspek prosesnya faktor yang mendukung yaitu pelaksanaan pembelajaran, pemberdayaan SDM, pelaksanaan

administrasi dan menjalin kerja sama dengan DUDI sehingga bisa meningkatkan kualitas lulusan. Sesuai dengan pendapat Salis (dalam Suharsaputra, 2010:231) faktor pendukung dalam kualitas pendidikan yaitu “ada banyak sumber mutu dalam pendidikan, misalnya sarana gedung yang bagus, guru yang terkemuka, nilai moral yang tinggi, hasil ujian yang memuaskan, spesialisasi atau kejuruan, dorongan orangtua, bisnis dan komunitas lokal, sumber daya yang melimpah, aplikasi teknologi mutakhir, kepemimpinan yang baik dan efektif, perhatian terhadap pelajaran anak didik, kurikulum yang memadai, atau juga kombinasi dari faktor-faktor tersebut”. Faktor penghambat implementasi SMM ISO 9001:2008 dalam meningkatkan kualitas lulusan yaitu kurangnya kesadaran dan tanggung jawab akan suatu manajemen mutu yang berguna bagi organisasi, pegawai dan staf hanya sekedar melakukan kewajiban sehingga kurang menjiwai terhadap prosedur kerja yang telah ditetapkan, solusi dalam mengatasi hambatan implementasi SMM ISO 9001:2008 dalam meningkatkan kualitas lulusan yaitu:

- 1) melakukan sosialisasi (*awareness*) untuk seluruh kalangan komponen sekolah mulai dari guru/staf pegawai hingga peserta didik;
- 2) melakukan pendekatan dan memberikan pengertian terhadap SDM agar mau melakukan komitmen bersama;
- dan 3) membangun komitmen bersama semua warga sekolah agar mempunyai motivasi dan pemahaman yang sama dalam menerapkan sistem manajemen mutu ISO serta menjalankannya dengan penuh kesadaran dan rasa tanggung jawab.

Pendekatan yang dibangun untuk menumbuhkan komitmen bersama yaitu dengan pendekatan dari hati ke hati dengan memberi pengertian tentang pentingnya ISO bagi sekolah. Berdasarkan temuan penelitian yang telah dipaparkan di atas sesuai dengan pendapat Gaspersz (2003:271) “pelaksanaan proses yang konsisten merupakan kunci untuk peningkatan terus-menerus, terdapat beberapa langkah untuk menerapkan suatu sistem manajemen kualitas yaitu menciptakan kesadaran kualitas (*quality awareness*) pada semua tingkat organisasi, kesadaran kualitas dapat dibangkitkan melalui serangkaian pelatihan”. Kegiatan *awareness* ini membantu pendekatan dan memberikan pengertian terhadap SDM agar mau melakukan komitmen bersama. Gaspersz (2003:31) “SDM bertanggung jawab dalam mempengaruhi kesesuaian terhadap produk, harus memiliki kompetensi, pendidikan, pelatihan, keterampilan, kesadaran dan pengalaman yang relevan”.

PENUTUP

Kesimpulan

Pentingnya SMM ISO 9001:2008 dalam lembaga pendidikan yaitu: a) ISO sebagai standar mutu di seluruh dunia yang dibangun oleh beberapa negara maka tingkat kepercayaan standar ini tinggi sehingga mendapat pengakuan secara internasional mengenai sistem penjaminan mutu; b) ISO dapat mengontrol dalam melaksanakan prosedur yang telah dibuat, selain itu untuk evaluasi dilakukan oleh pihak ke-3 yaitu pihak luar sehingga dapat meningkatkan kredibilitas dengan adanya ISO ini; c) memperoleh keyakinan bahwa pekerjaan yang dilakukan sesuai dengan prosedur yang ditetapkan; d) struktur organisasi semakin jelas tanggungjawab wewenang dan tanggungjawab kerjanya; dan e) ISO paling tidak secara *brand* sudah diakui Internasional jadi dapat meningkatkan kepercayaan kepada pelanggan. Manfaat yang diperoleh menggunakan SMM ISO 9001:2008 yaitu seluruh kegiatan yang ada di sekolah telah terstruktur dan tersistem dengan baik (*quality improvement*) dan sebagai pengevaluasi dan mengontrol kinerja sehingga sebagai upaya pencegahan agar kesalahan yang serupa tidak terjadi lagi.

Tahapan implementasi SMM ISO 9001:2008 yaitu: (a) komitmen manajemen; (b) penetapan kebijakan mutu; (c) penugasan QMR dan tim ISO; (d) pelatihan *awareness* & dokumentasi; (e) perencanaan SMM; (f) penerapan SMM; (g) pelatihan audit internal; (h) audit internal; (i) tinjauan manajemen; (j) audit; dan (k) penyerahan dokumen mutu ISO. Proses yang dilakukan untuk menghasilkan lulusan yang berkualitas yaitu dari segi masukan yaitu memiliki input (siswa) yang berkualitas dengan proses selektif yaitu: 1) terpenuhi kriteria masukan dan kurikulum; 2) SDM handal dan berkompeten yaitu kepala sekolah, guru, staf tata usaha, dan seluruh komponen sekolah; 3) dilengkapi sarana prasarana yang mendukung kegiatan pembelajaran baik waktu praktik atau ruang kelas. Sehingga jika keseluruhan proses tersebut dilakukan maka dapat menghasilkan lulusan yang berkualitas. Dampak implementasi SMM ISO 9001:2008 di SMKN 1 Bangil yaitu sesuai dengan sasaran mutu SMKN 1 Bangil yaitu terlaksananya Ujian Nasional dengan berintegritas dan tercapai nilai tiap mata pelajaran minimal 5,5 kemudian diterimanya siswa di Perguruan Tinggi Negeri minimal 10 % dari jumlah lulusan, 5% dari lulusan dapat berwiraswata

dan atau berwirausaha dan tersalurkannya alumni *fresh graduate* untuk bekerja ke dunia industri minimal 35% dari total alumni. Strategi sekolah dalam meningkatkan kualitas lulusan yaitu adanya: 1) adanya BKK yang bekerja sama dengan DISNAKER dalam menyalurkan lulusan; 2) sertifikasi siswa yaitu CISCO dan VESTO yang setara dengan D3; serta 3) penataran dan pelatihan guru yang dilakukan misalnya MGMP dan kerja sama dengan VEDC untuk guru kejuruan.

Ketiga, masalah faktor pendukung dan faktor penghambat serta pemecahan masalah program Bimbingan Belajar Malam. Faktor pendukung implementasi SMM ISO 9001:2008 dalam meningkatkan kualitas lulusan yaitu memilih input peserta didik yang selektif, memiliki SDM yang handal, dan adanya sertifikasi untuk siswa. Faktor penghambat implementasi SMM ISO 9001:2008 dalam meningkatkan kualitas lulusan yaitu kurang kesadaran dan tanggung jawab SDM, faktor budaya, dan pengembangan sarana prasarana yang kurang mendukung. Solusi mengatasi hambatan implementasi SMM ISO 9001:2008 dalam meningkatkan kualitas lulusan yaitu melakukan sosialisasi (*awareness*), melakukan pendekatan dan memberikan pengertian terhadap SDM agar mau melakukan komitmen bersama serta menambah kelengkapan sarana dan prasarana sekolah.

Saran

Berdasarkan temuan penelitian dapat disarankan bagi: (1) Kepala sekolah selaku *top management* dalam sekolah sangat berpengaruh terhadap proses perbaikan dan peningkatan kualitas sekolah. Kepala sekolah sebagai pemimpin puncak diharapkan lebih memotivasi pendidik dan tenaga kependidikan dalam proses pengembangan kompetensi siswa sehingga sekolah dapat menciptakan lulusan (produk) yang berkualitas sesuai dengan kebutuhan DUDI. Adanya komunikasi yang efektif dengan *stakeholder* dan kerjasama dengan DUDI perlu terus dibina dan ditingkatkan dalam proses pemberian jasa layanan pendidikan yang berkualitas; (2) WMM tetap melakukan kegiatan sosialisasi mengenai sistem manajemen mutu harus tetap dilakukan bagi seluruh personil sekolah, terutama pemahaman mengenai teknik perbaikan mutu, agar penerapan dari SMM secara keseluruhan dapat terlaksana sesuai dengan prosedur yang ditentukan; (3) BKK

hendaknya lebih meningkatkan perannya dalam menyalurkan lulusan ke dunia kerja dengan memiliki kinerja yang lebih dan banyak menjalin kerja sama dengan DUDI baru lagi, mempromosikan profil tamatan ke industri ditingkatkan, memberikan informasi peluang kerja kepada alumni ditingkatkan (melalui pengumuman, sms, telepon dan *website*), memberikan pembekalan materi tes ditingkatkan dan lebih intensif untuk memasarkan ke industri; (4) Guru sebaiknya memiliki kesadaran dan komitmen yang tinggi dalam melaksanakan kegiatan mutu agar dapat menjadi seorang pendidik yang berkompeten; (5) Para *manager* DUDI hendaknya senantiasa bekerjasama dengan SMK baik dalam memberikan informasi kebutuhan DUDI maupun dalam penyerapan tenaga kerja agar saling menguntungkan kedua belah pihak; dan (6) Peneliti lain diharapkan dapat mengembangkan penelitian ini dengan metode lain, sehingga dapat menambah dan mengembangkan kajian ilmu yang berkaitan dengan perbaikan dan peningkatan kualitas lulusan. Penelitian ini dapat dijadikan rujukan untuk mengembangkan penelitian yang lebih komprehensif.

DAFTAR RUJUKAN

- Fattah, N. 2013. *Sistem Penjaminan Mutu Pendidikan dalam Konteks Penerapan MBS*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Gaspersz, V. 2003. *Total Quality Management*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.
- Iskandar, M. 2012. *Bursa Kerja Khusus Untuk Lulusan SMK*, (Online), (<http://www.bursa-kerja-khusus-untuk-lulusan-smk-Tribunnews.com.htm>), diakses 30 Maret 2015.
- Mulyono. 2008. *Manajemen Administrasi & Organisasi Pendidikan*. Jogjakarta: Ar-Ruzz Media.
- Nasution, M. N. 2001. *Manajemen Mutu Terpadu (Total Quality Management)*. Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Suharsaputra, U. 2010. *Administrasi Pendidikan*. Bandung: PT. Refika Aditama.
- Sobana, H. E. 2012. *Tips Memahami Sistem Manajemen Mutu ISO 9001*. Bandung: Alfabeta.
- Usman, H. 2009. *Manajemen Teori, Praktek, dan Riset Pendidikan*. Jakarta: Bumi Aksara.

Zazin, N. 2011. *Gerakan Menata Mutu Pendidikan: Teori & Aplikasi*. Jogjakarta: Ar-Ruzz Media.