

**IMPLEMENTASI SISTEM MANAJEMEN MUTU ISO 9001:2008  
PADA SEKOLAH MENENGAH KEJURUAN TEKNOLOGI  
INDUSTRI BANDAR LAMPUNG**

Oleh

**Feri Yulius, Sumadi, Supomo Kandar**

FKIP Unila: Jl. Soemantri Brojonegoro No.1, Gedung Meneng, Bandar Lampung

E-Mail: fer\_i\_yulius11@yahoo.co.id

HP.: 081379000810

**Abstract: The Implementation of Quality Management ISO 9001:2008 in Vocational High School Industry Technology Bandar Lampung.** The focus of the research was on how the implementation of quality management system ISO 9001:2008 at SMKTI Bandar Lampung, with sub focus were on: 1) The attention of customers, 2) The Leadership, 3) The People Involvement, 4) The Process Approach, 5) The Approach on the Management System, 6) The Continuing Revision, 7) The Fact Approach and the Decision Maker, 8) The relationship of mutual importer, added by the human resources and all facilities in SMKTI Bandar Lampung. The method used in the research was qualitative design through interview as the data taking method, observation, and documentation in SMKTI Bandar Lampung. The data analysis was done through interactive analysis. The result of the research related to the research focus showed: 1) The Application of Eight Principles of Quality Management at SMKTI Bandar Lampung, was initially done through commitment oriented on the customer satisfaction either internally or externally. 2) The condition of human resources at SMKTI Bandar Lampung in implementing the system of the quality management ISO 9001:2008 deeply supported viewed from education level and the competency as well. The commitment of all school components to realize their responsibilities to create the school goal was always defended. The steps done to do this commitment namely there are always communication the vision, mission, and school goals and also remind each of the duties and the responsibilities. 3) The condition of facilities and infrastructures owned by SMKTI Bandar Lampung are one of the aids to maintain the process of the running of the implementation of ISO 9001:2008 so that all documents and records can be saved well and can be easily accessed by all persons involved either directly or indirectly.

Keywords: implementation, quality management system, ISO 9001:2008

Fokus penelitian ini adalah bagaimana implementasi Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2008 di SMKTI Bandar Lampung, dengan sub fokus pada: 1) Pusat perhatian pada pelanggan, 2) Kepemimpinan, 3) Pelibatan orang, 4) Pendekatan proses, 5) Pendekatan sistem pada manajemen, 6) Perbaikan berkelanjutan, 7) Pendekatan fakta dan pengambilan keputusan, 8) Hubungan pemasok saling menguntungkan, ditambah dengan kondisi sumber daya manusia dan sarana prasarana yang ada di SMKTI Bandar Lampung. Metode penelitian yang dipakai dalam penelitian ini adalah rancangan kualitatif dengan metode pengambilan data melalui wawancara, observasi dan dokumentasi di SMKTI Bandar Lampung. Sedangkan analisis data dilakukan melalui analisis interaktif. Hasil penelitian terkait fokus penelitian menunjukkan: 1) Penerapan delapan prinsip manajemen mutu di SMKTI Bandar Lampung, diawali dengan komitmen yang berorientasi pada kepuasan pelanggan baik dari internal maupun eksternal. 2) Kondisi Sumber Daya Manusia yang ada di SMKTI Bandar Lampung dalam mengimplementasikan sistem manajemen mutu ISO 9001:2008 sangat mendukung baik dilihat dari jenjang pendidikan ataupun dari segi kemampuan yang dimiliki. Komitmen dari seluruh komponen sekolah untuk sadar akan tanggung jawabnya masing-masing demi untuk mewujudkan tujuan sekolah harus selalu dipertahankan. Langkah-langkah yang dilakukan dalam membangun komitmen ini antara lain dengan selalu mengkomunikasikan visi, misi dan tujuan sekolah serta mengingatkan akan tugas dan kewajiban masing-masing. 3) Kondisi sarana dan prasarana yang dimiliki oleh SMKTI Bandar Lampung menjadi salah satu modal untuk dapat memelihara proses berjalannya implementasi ISO 9001:2008 agar semua dokumen dan rekaman dapat tersimpan dengan baik dan mudah diakses oleh semua personil yang terlibat baik langsung ataupun tidak langsung.

Kata kunci: implementasi, sistem manajemen mutu, ISO 9001:2008

Pendidikan kejuruan sebagai salah satu bagian dari sistem Pendidikan Nasional memainkan peran yang sangat strategis bagi terwujudnya angkatan tenaga kerja nasional yang trampil. Sekolah Menengah Kejuruan dalam hal ini memiliki peran penting bagi pencapaian tujuan menyiapkan siswa dengan keterampilan dan sikap profesional hingga siap memasuki lapangan kerja. Apalagi globalisasi bukan lagi masa yang akan datang, tetapi telah menjadi kenyataan, karenanya dibutuhkan sumber daya manusia yang memiliki multi ketrampilan, luwes, pembelajar dan memiliki jiwa kewirausahaan.

Sekolah Menengah Kejuruan Teknologi Industri (SMKTI) Bandar Lampung merupakan satu dari Sembilan sekolah menengah kejuruan di bawah naungan Pusat Pendidikan dan Latihan

(PUSDIKLAT) Industri Departemen Perindustrian. Pada tahun 2005 Sekolah Menengah Kejuruan Teknologi Industri (SMKTI) Bandar Lampung telah diakreditasi oleh Badan Akreditasi Nasional Sekolah Menengah (BAN SM). Selain telah terakreditasi dengan nilai A, dan pada tahun 2007 Sekolah Menengah Kejuruan Teknologi Industri (SMKTI) Bandar Lampung juga telah berhasil mendapatkan sertifikat ISO 9001:2000 dari Badan Sertifikasi SAI Global kemudian tahun 2008 di revisi menjadi ISO 9001:2008. Dalam rangka menjadi sekolah terbaik di bidang kimia industri dan analisis sekolah dan telah bekerjasama dengan PUM Belanda sebagai lembaga konsultansi di bidang pendidikan. Kementerian perindustrian melalui pusdiklat perindustrian telah melakukan berbagai upaya perbaikan untuk

meningkatkan bidang pendidikan dengan adanya komitmen dengan di dukungnya program-program pengembangan sekolah, dan sarana prasarana penunjang. Pemerintah daerah sudah cukup memberikan bantuan dengan adanya kerjasama baik melalui pelatihan guru, bantuan siswa miskin dan program bantuan operasional sekolah dengan mengelola program keahlian yang sudah cukup spesifik Sekolah Menengah Kejuruan Teknologi Industri (SMKTI) Bandar Lampung melaksanakan 2 (dua) program keahlian, yaitu Program Keahlian Kimia Industri dan Program Keahlian Kimia Analisis.

Menurut Baedhowi (2009:22-23) konsep implementasi kebijakan paling sedikit memiliki tiga makna, yaitu: 1) Implementasi sebagai suatu proses atau pelaksanaan kebijakan. 2) Implementasi sebagai suatu keadaan akhir atau pencapaian suatu kebijakan (*Output*), dan 3) Implementasi sebagai proses pelaksanaan dan pencapaian tujuan sebuah kebijakan.

Menurut Gerston dalam Baedhowi (2009:27), keberhasilan implementasi suatu kebijakan mensyaratkan adanya empat faktor, yaitu: 1) *Translation ability*, yaitu kemampuan staf pelaksana untuk menterjemahkan apa yang sudah diputuskan oleh pengambil keputusan untuk dilaksanakan, 2) *resources* (sumberdaya), khususnya yang berkaitan dengan Sumber Daya Manusia, Finansial dan Peralatan/Sarana, 3) *limited number of players*, yaitu jumlah pelaksana kebijakan yang tidak terlalu banyak, agar tidak menimbulkan kebingungan dan kompetisi yang tidak sehat, dan 4) *accountability*, yaitu adanya proses pertanggungjawaban dari pelaksana kebijakan terhadap apa yang sudah dilaksanakan.

Manajemen didefinisikan sebagai suatu proses atau kerangka kerja yang melibatkan orang bimbingan dan pengarahan suatu kelompok orang-orang untuk mencapai suatu tujuan organisasi. Manajemen memiliki fungsi dasar sebagai *Planning, Organizing, Staffing, Directing and Controlling*.

Edward Sallis (2011:25) mendefinisikan Manajemen Mutu (*Total Quality Management*) “Manajemen Mutu Terpadu adalah suatu filosofi tentang perbaikan terus menerus, yang dapat memberikan seperangkat alat praktis kepada setiap institusi pendidikan dalam memenuhi kebutuhan, keinginan dan harapan para pelanggannya saat ini dan masa yang akan datang”.

Falsafah dasar dari manajemen mutu adalah perbaikan terus menerus secara berkesinambungan. Hal ini dapat berlangsung apabila setiap orang melakukan usaha yang terus menerus dalam memecahkan masalah yang timbul dan menghindari timbulnya masalah baru. Oleh karena itu manajemen mutu memandang masalah sebagai sumber peluang untuk perbaikan dan keberhasilan.

Iman Sudarwo (2003:159) mengemukakan struktur dan elemen ISO sebagai berikut:

1. Sistem Mutu (*Quality System*)  
Merupakan bagian dari praktek tanggung jawab, kebijakan dan prosedur yang digunakan sebuah organisasi untuk melaksanakan dan mempertahankan tingkatan mutu dalam produk, proses dan jasa.
2. Manajemen Mutu (*Quality Manajemen*)  
Merupakan keseluruhan metode untuk mengatur mutu dalam suatu organisasi praktek standart untuk manajemen sistem yang bertujuan menjamin kesesuaian dari persyaratan tertentu meliputi produk, jasa, kinerja proses dan sumber daya manusia.
3. Sistem manajemen mutu (*Quality Management System*)  
Merupakan sekumpulan prosedur terdokumentasi dan praktek-praktek untuk mengimplementasikan sistem manajemen mutu, komitmen adalah salah satu kata kunci setelah pemahaman, komitmen akan muncul apabila pelaku sistem manajemen mutu sudah memahami apa yang dimaksud dengan manajemen mutu, mengerti manfaat penerapan sistem manajemen mutu, mengerti tujuan penerapan prinsip manajemen mutu dan sadar akan

manfaat yang akan dirasakan dengan diterapkannya sistem manajemen mutu. Bentuk komitmen yang ditunjukkan oleh seluruh pimpinan, guru dan karyawan Sekolah Menengah Kejuruan Teknologi Industri (SMKTI) Bandar Lampung. secara nyata dituangkan pada dokumen kebijakan mutu. Kepala sekolah bersama tim manajemen mutu membuat dokumen kebijakan mutu dan di ikrarkan secara bersama sama oleh seluruh sumber daya manusia yang ada di Sekolah Menengah Kejuruan Teknologi Industri (SMKTI) Bandar Lampung.

## **METODE PENELITIAN**

Metode penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif yang bersifat deskriptif. Pendekatan kualitatif untuk mendeskripsikan dan memahami optimalisasi fungsi manajerial kepala sekolah dalam Implementasi Sistem Manajemen Mutu ISO 9001– 2008 di Sekolah Menengah Kejuruan Teknologi Industri (SMKTI) Bandar Lampung.

Rancangan penelitian yang akan digunakan dalam penelitian ini adalah studi kasus. Interaksi para warga sekolah dan kepala sekolah akan dikaji dan diinterpretasikan oleh peneliti. Penelitian kualitatif menunjuk kepada prosedur penelitian yang menghasilkan data kualitatif berupa ungkapan, pandangan, pemikiran dan tindakan individu-individu maupun keadaan secara holistik. Instrumen dalam penelitian ini adalah peneliti sendiri sebagai instrumen utama dan di tambah dengan tim yaitu wakil manajemen mutu dan sekretaris manajemen mutu Sekolah Menengah Kejuruan Teknologi Industri (SMKTI) Bandar Lampung. Sampel dan sumber data dalam penelitian ini dipilih secara *purposive sampling* dan peneliti akan memilih kepala sekolah, wakil kepala sekolah, Kepala sub.

Pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan dalam tiga tahap. Pada tahap pertama dilakukan tahap orientasi dimana peneliti perlu mengumpulkan data secara umum dan luas tentang hal-hal yang menonjol, penting dan menarik untuk diteliti lebih mendalam dan organisasi sekolah dalam kerangka optimalisasi fungsi manajerial kepala sekolah dalam implementasi Sistem Manajemen Mutu ISO 9001– 2008 di Sekolah Menengah Kejuruan Teknologi Industri (SMKTI) Bandar Lampung. Tahap kedua, perlu melakukan eksplorasi pengumpulan data yang dilakukan secara lebih terarah dan sesuai dengan mengetahui sumber data atau informan yang kompeten dan mempunyai pengetahuan dan pemahaman yang cukup banyak tentang hal yang akan diteliti. Tahap ketiga, melakukan penelitian terfokus, yaitu mengembangkan penelitian eksploratif kepada fokus penelitian.

Bogdan dan Biklen dalam buku Suyitno (2006) mengemukakan bahwa analisis data adalah proses pencarian dan pengaturan secara sistematik hasil wawancara, catatan-catatan dan bahan-bahan yang dikumpulkan untuk meningkatkan pemahaman terhadap semua hal yang dikumpulkan dan memungkinkan penyajian apa yang ditemukan. Analisa data ini dilakukan secara berulang-ulang (*cyclical*) untuk menjawab pertanyaan-pertanyaan dirumuskan dalam penelitian ini.

Kriteria yang digunakan dalam pengecekan keabsahan data atau pemeriksaan keabsahan data dalam penelitian ini meliputi empat hal yaitu: kredibilitas, dipendabilitas, konfirmabilitas dan transferabilitas.

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

### **Hasil**

#### **Prinsip Dasar Manajemen Mutu ( *Total Quality Management* )**

1. Pusat perhatian pada pelanggan (*Costomer Focus*)

Perhatian utama sebuah organisasi adalah pelanggan. Organisasi bergantung pada pelanggannya dan oleh sebab itu hendaknya organisasi berusaha memahami kebutuhan saat ini dan masa yang akan datang dari pelanggannya, dan selalu berusaha untuk dapat melampaui harapan pelanggan. Berkembang tidaknya sebuah organisasi tergantung pada ada tidaknya pelanggan yang dilayaninya. Siapa pelanggan Sekolah?, Pelanggan sekolah secara internal adalah guru dan pegawai yang ada disekolah dan berhubungan langsung dengan pelaksanaan pendidikan di sekolah, sedangkan secara eksternal pelanggan sekolah adalah siswa, orang tua siswa, instansi lain yang terkait dengan pelaksanaan pendidikan sekolah. Sesuai dengan sasaran mutu sekolah yang sudah ditetapkan yaitu Meningkatkan kepuasan pelanggan dalam menerima layanan terhadap pelanggan baik internal maupun eksternal ditarget 75 % , pada kenyataannya target tersebut belum tercapai, yang mana untuk pelanggan internal hanya 64,10 % dan untuk pelanggan eksternal 74,79 %. Ini artinya bidang-bidang yang di tunjuk belum bekerja maksimum dalam melayani pelanggannya.

## 2. Kepemimpinan (*Leadership*)

Visi dan misi merupakan tujuan puncak yang hendak dicapai oleh sebuah lembaga. SMKTI Bandar Lampung telah menetapkan visi dan misinya yang merupakan arah dan tujuan sekolah dalam jangka waktu yang telah ditentukan. Visi Sekolah Menengah Kejuruan Teknologi Industri (SMKTI) Bandar Lampung adalah “ Sekolah Terbaik di Indonesia Bidang Kimia Analis dan Industri tahun 2015 “ dan misinya adalah Mencetak Sumber Daya Manusia yang Terbaik di Bidang Kimia Analis dan Industri serta Mampu berwirausaha melalui:

- a. Penerapan Kurikulum yang Berorientasi pada Dunia Usaha

dan Industri Nasional dan Internasional

- b. Peningkatan Kualitas dan kuantitas Sumber Daya Manusia dan Sarana Prasarana
- c. Peningkatan Hubungan Kerjasama dengan Dunia Usaha dan Industri Nasional dan Internasional
- d. Penerapan Sistem Manajemen Mutu secara Berkesinambungan
- e. Peningkatan kualitas dan daya saing lulusan Guna mempercepat pertumbuhan industri daerah dan nasional.

kepala sekolah bertanggung jawab penuh tercapai tidaknya dari visi dan misi tersebut, dari hasil observasi dan wawancara penulis lakukan sepertinya akan sangat sulit untuk mencapai visi dan misi tersebut, dimana mengingat: 1) Rata rata bidang tidak mencapai dari sasaran mutu yang sudah ditetapkan. 2) Waktu yang tersedia kurang dari satu tahun lagi dari waktu yang ditetapkan 2015. Ini artinya kepemimpinan yang dilakukan kepala sekolah dilihat dari visi dan misi itu dapat dikatakan gagal.

## 3. Pelibatan Orang (*Involvement of People*)

Pelibatan orang pada semua tingkatan mulai dari penjaga sekolah, tenaga administrasi, guru, ketua kompetensi keahlian, wakil kepala sekolah dan kepala sekolah itu sendiri adalah inti sebuah organisasi sehingga pelibatan mereka secara penuh memungkinkan kemampuannya dapat dipakai untuk kemanfaatan organisasi secara keseluruhan. Pendekatan ini dimulai dengan kepemimpinan manajemen senior yang aktif dalam hal ini kepala sekolah dan mencakup usaha yang memanfaatkan bakat semua warga sekolah untuk mencapai suatu keunggulan kompetitif (*competitive advantage*) di dunia pendidikan. Warga sekolah wewenang/kuasa untuk memperbaiki output melalui kerjasama dalam struktur kerja baru yang luwes (*fleksibel*) untuk memecahkan persoalan, memperbaiki proses dan

memuaskan. Pada kenyataannya prinsip yang diharapkan pada setiap personil yaitu: 1) Setiap orang memiliki pelanggan 2) Setiap orang berkerja dalam sebuah sistem 3) Semua sistem menunjukkan variasi 4) Mutu bukan pengeluaran biaya tetapi investasi 5) Peningkatan mutu harus dilakukan sesuai perencanaan 6) Peningkatan mutu harus menjadi pandangan hidup 7) Manajemen harus berdasarkan fakta dan data 8) Fokus pengendalian (kontrol) pada proses bukan pada hasil. Ini semua tidak berjalan sempurna walaupun semua lapisan dilibatkan dikarenakan kurang tepatnya dalam menempatkan sumber daya manusia yang sesuai dengan bidang keahliannya. Dan yang lebih memperhatikan lagi adalah akibat dari unsur suka dan tidak sukanya pemimpin dari koordinator bidang sampai kepada kepala sekolah dalam menempatkan sumber daya manusia (personil) pada bidang tugas yang di embannya dan mengabaikan kemampuan/keahlian yang dimilikinya.

#### 4. Pendekatan Proses (*Process Approach*)

Agar hasil yang dikehendaki tercapai lebih efisien, maka kegiatan dan sumber daya yang ada seperti sumberdaya manusia, bangunan, peralatan, dan infrastruktur lainnya yang tersedia di sekolah dikelola sebagai satu proses yang sinergis. Setiap proses tentunya memerlukan suatu kesepakatan aturan main berupa mekanisme kerja yang tertuang dalam suatu skema alur kegiatan. Skema selanjutnya didikripsikan dalam sebuah prosedur atau instruksi kerja yang memudahkan setiap individu dalam organisasi untuk melaksanakan tugasnya secara baik dalam suatu proses yang disepakati. Pelaksanaan setiap kegiatan di SMKTI Bandar Lampung yang sudah tertuang di skema alur kerja, kemudian skema tersebut di diskripsikan lewat instruksi kerja, dengan harapan bahwa setiap kegiatan yang berhubungan dengan bidang tersebut harus sesuai dengan instruksi

kerja yang sudah dibuat, tapi pada kenyataannya masih banyak personil bekerja tidak sesuai dengan instruksi kerja tersebut, diantara personil bahkan tidak mengerti apa itu instruksi kerja, sehingga yang terjadi adalah tumpang tindih pekerjaan dan terkesan saling lempar tanggung jawab, ini diketahui setelah dilakukannya audit baik audit internal maupun audit eksternal

#### 5. Pendekatan sistem pada manajemen (*System Approach to Management*)

Demi keefektifan dan efisiensi sebuah organisasi dalam mencapai tujuan, perlu di ketahui dan dipahami oleh setiap personil bahwa pada dasarnya setiap proses saling berkaitan satu sama lainnya di SMKTI Bandar Lampung yang menjadi masalah adalah ketidak konsistennya dari pucuk pimpinan dalam pelaksanaan sistem yang sudah disepakati dengan dalih kebijakan yang harus segera diambil. Ini menimbulkan rasa kurang nyamannya masing masing personil dalam melaksanakan dari kegiatan yang semestinya dia lakukan, hingga terkesan bahwa atasan otoriter/ arogan.

#### 6. Perbaikan Berkelanjutan (*Continual Improvement*)

Perbaikan secara terus menerus dalam sebuah organisasi wajib hukumnya dilakukan, kekurangan dan kesalahan dalam melaksanakan kegiatan adalah sesuatu yang wajar, yang penting bagaimana kekurangan dan kesalahan tersebut dapat diperbaiki sehingga tidak ada kekurangan dan kesalahan yang sama terjadi berulang ulang. Hal ini di SMKTI Bandar Lampung belum terjadi, dari hasil observasi penulis hampir di semua bidang kekurangan dan kesalahan itu bukan berkurang bahkan condrong bertambah, walaupun akan diperbaiki itu terjadi hanya menjelang dilaksanakan audit internal dan audit eksternal, terbukti dari hasil audit selalu ada temuan yang sama seperti temuan audit sebelumnya. Untung saja temuan tersebut tidak pada tingkat mayor,

adanya hanya pada minor dan obser ini artinya perbaikan secara terus menerus di SMKTI Bandar Lampung belum terlaksana dengan baik.

7. Pendekatan Fakta dan Pengambilan Keputusan (*Factual Approach to Decision Making*)

Pencatatan rekaman dari semua pelaksanaan kegiatan harus dilakukan secara terus menerus, ini diperlukan apabila ingin mengambil keputusan yang mendadak hingga tidak perlu melakukan analisis yang mendetail tetapi cukup berpedoman pada rekaman rekaman yang ada. Di SMKTI Bandar Lampung ini belum dilakukan seperti penjelasan diatas, yang ada adalah keputusan berdasarkan kebutuhan dan keinginan pemimpin berdasarkan sudut pandang pada saat itu, jadi rekaman rekaman yang ada tidak lebih hanya untuk memenuhi file file dari penanggung jawab bidang dan Wakil Manajemen Mutu saja

8. Hubungan Pemasok yang Saling Menguntungkan (*Mutually Beneficial Supplier Relationship*)

Hubungan yang saling menguntungkan diharapkan dapat menjadi pendorong peningkatan kemampuan keduanya dalam menciptakan nilai masing masing, seperti adanya saling percaya, menepati janji, kejujuran dan saling hormat menghormati satu sama lainnya. Hal yang diharapkan ini belum terjadi di SMKTI Bandar Lampung, bahkan yang ada curiga mencurigai satu sama lainnya, saling lempar tanggung jawab, tidak mau mengakui kekurangan diri sendiri dan tidak menghargai kelebihan orang lain serta kurang hormat menghormati. Ini akibat dari adanya kelompok kelompok yang masing masing kelompok tersebut mengklaim bahwa merekalah yang paling benar. Kondisi ini kalau dibiarkan terus menerus akan berefek negatif dan dapat mempengaruhi pelanggan terutama pelanggan eksternal seperti; siswa,

orang tua/wali siswa dan DUDI (Dunia usaha dan Industri).

## Pembahasan

Istilah utama yang terkait dengan Total Quality Management (TQM) ialah *continous improvement* (perbaikan terus-menerus) dan Quality improvement (Perbaikan Mutu ). Manajemen mutu terpadu merupakan salah satu strategi manajemen untuk menjawab tantangan external suatu organisasi guna memenuhi kepuasan pelanggan.

Menurut Edward Sallis (2011:13) bahwa "*Total Quality Management is a philosophy and a methodology which assist institutions to manage change and set their own agendas for dealing with the plethora of new external pressures.*" Pendapat di atas menekankan pengertian bahwa manajemen mutu terpadu merupakan suatu filsafat dan metodologi yang membantu berbagai institusi dalam mengelola perubahan dan menyusun agenda masing-masing untuk menanggapi tekanan-tekanan faktor eksternal.

Tetapi TQM memfokuskan proses atau sistem pencapaian tujuan organisasi. Pada dasarnya TQM dalam dunia pendidikan menurut frankin P. schargel (1994:2) dalam buku Syafarudin (2002: 35) dikatakan bahwa Total quality management *education is process wich involves focusing on meeting and exceeding customer expectations, continous improvement, sharing responsibilities with employess, and reducasing scraf and rework.* Artinya bahwa mutu terpadu pendidikan dipahami sebagai suatu proses yang melibatkan pemusatan pada pencapaian kepuasan harapan pelanggan pendidikan, perbaikan terus menerus, pembagian tanggung jawab, dengan para pegawai, dan pengurangan pekerjaan tersisa dan pengerjaan kembali.

Berkenaan dengan kualitas dalam pengimplementasian TQM, Wayne F. Cassio dalam bukunya Hadari Nawawi mengatakan : "*Quality is the extent to which product and service conform to customer requirement*". Di samping itu

Cassio juga mengutip pengertian kualitas dari The Federal Quality Institute yang menyatakan *“quality as meeting the customer’s requiremet the first time and every time, where costumers can be internal as wellas external to the organization”*. Senada dengan itu Goetsh dan Davis seperti yang dikutip oleh Fandy Tjiptono dan Anastasia Diana (1998) yang mengatakan: “kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan”. Dilihat dari pengertian kualitas yang terakhir seperti tersebut di atas, berarti kualitas di lingkungan organisasi profit ditentukan oleh pihak luar di luar organisasi yang disebut konsumen, yang selain berbeda-beda, juga selalu berubah dan berkembang secara dinamis.

## **KESIMPULAN DAN SARAN**

### **Kesimpulan**

#### **a. Kebijakan Manajemen Sekolah**

Implementasi kebijakan mutu di SMKTI Bandar Lampung dilaksanakan dengan menata ulang aktifitasnya sesuai dengan persyaratan ISO 9001:2008 , untuk kemudian dibuatkan dokumentasinya diawali dengan komitmen berorientasi pada kepuasan pelanggan baik dari internal maupun eksternal sekolah. Untuk dapat memenuhi harapan-harapan itu maka perlu mengetahui kebutuhan dan harapan dari pelanggan tersebut, untuk selanjutnya menekankan proses dari suatu kegiatan untuk mencapai tujuan organisasi sekolah. Proses dipandang suatu pembelajaran yang terus berkelanjutan dan di sana akan terjadi perbaikan-perbaikan terhadap kinerja. Masing-masing komponen memiliki pelanggan yang harus dipuaskan. Keterlibatan masing-masing komponen dilakukan sesuai dengan tugas dan tanggung jawabnya masing-masing untuk berupaya mewujudkan visi dan misi sekolah.

#### **b. Sumber Daya Manusia**

Kondisi Sumber Daya Manusia yang ada di SMKTI Bandar Lampung dalam mengimplementasikan sistem manajemen mutu ISO 9001:2008 sangat mendukung baik dilihat dari jenjang pendidikan ataupun dari segi kemampuan yang dimiliki. Komitmen dari seluruh komponen sekolah untuk sadar akan tanggung jawabnya masing-masing demi untuk mewujudkan tujuan sekolah harus selalu dipertahankan. Langkah-langkah yang dilakukan dalam membangun komitmen ini antara lain dengan selalu mengkomunikasikan visi, misi dan tujuan sekolah serta mengingatkan akan tugas dan kewajiban masing-masing.

Upaya untuk mensukseskan implementasi sistem manajemen mutu yang dilaksanakan di Sekolah Menengah Kejuruan Teknologi Industri (SMKTI) Bandar Lampung. melalui kejelasan pelaksanaan dalam suatu pekerjaan yakni dengan mengeluarkan instruksi kerja. Adanya instruksi kerja ini dipandang sebagai proses pembelajaran dan peningkatan kualifikasi dari para guru atau karyawan. Proses pembelajaran kepada para guru dan karyawan melalui pemberian instruksi-instruksi kerja secara tertulis dan diikuti dengan penjelasan secara lisan dipandang suatu yang cukup efektif dalam meningkatkan motivasi mereka dalam internalisasi budaya mutu.

Seluruh komponen sekolah memiliki komitmen yang tinggi untuk melakukan perbaikan-perbaikan secara berkelanjutan. Perbaikan-perbaikan tersebut tentunya juga berdasarkan adanya kegiatan evaluasi yang seluruh kegiatan dilakukan melalui tahapan-tahapan Plan, Do, Check dan Action secara bersiklus yang didukung oleh sumber-sumber yang berkualitas.

#### **c. Sarana dan Prasarana**

Sarana dan prasarana yang dimiliki oleh SMKTI Bandar Lampung menjadi

salah salah satu modal untuk dapat memelihara proses berjalannya implementasi ISO 9001:2008 agar semua dokumen dan rekaman dapat tersimpan dengan baik dan mudah diakses oleh semua personil yang terlibat baik langsung ataupun tidak langsung. Kurangnya sistem pemeliharaan dari sarana dan prasarana menjadi sebab dokumen dan rekaman terkadang sulit di akses oleh personil yang tidak langsung terlibat menjaga dokumen dan rekaman tersebut.

### Saran

Berdasarkan dari kesimpulan hasil penelitian, dapat disarankan beberapa hal sebagai berikut:

a. Bagi kepala Sekolah Menengah Kejuruan Teknologi Industri (SMKTI) Bandar Lampung, untuk melaksanakan studi banding dalam implementasi sistem manajemen mutu ISO 9001:2008, mengendalikan dan meningkatkan pemantauan terhadap konsistensi penerapan sistem manajemen mutu secara kontinyu melalui agenda pembahasan dalam rapat Manajemen untuk meningkatkan keefektifan sistem. Bagi Guru dan karyawan atau pegawai di Sekolah Menengah Kejuruan Teknologi Industri (SMKTI) Bandar Lampung, untuk lebih meningkatkan komitmen atau konsisten terhadap penerapan sistem manajemen mutu di area kerja (tingkat suborganisasi) masing-masing dengan penuh rasa tanggungjawab dan berorientasi mutu dengan

memperhatikan instruksi kerja yang telah ditetapkan oleh pimpinan unit kerja masing-masing, serta menyediakan bukti keterlaksanaan penyelesaian

- b. Bagi masyarakat termasuk dunia usaha dan dunia industri untuk dapat memberikan masukan yang obyektif terhadap *output* pendidikan dan pelatihan khususnya dalam meningkatkan hubungan kerja dengan lembaga pendidikan kejuruan yang saling memberikan sumbangan baik dalam pemanfaatan produk tamatan, keberadaan sumber daya manusia handal (khususnya instruktur), maupun program.
- c. Bagi Pusat Pendidikan dan Pelatihan industri Kementerian Perindustrian, RI sebagai pihak pengambil keputusan yang lebih tinggi untuk dapat memberikan umpan balik bagi keberlangsungan peran dan fungsi Sekolah Menengah Kejuruan Teknologi Industri (SMKTI) Bandar Lampung, dalam membuat kebijakan yang lebih tepat berkaitan dengan peningkatan layanan mutu pendidikan.
- d. Bagi peneliti berikutnya dapat melakukan studi yang lebih mendalam sehubungan dengan implementasi sistem manajemen mutu ISO 9001:2008 terhadap upaya peningkatan pendidikan khususnya bagi pendidikan kejuruan, sehingga dapat lebih menyempurnakan temuan dari penelitian ini.

### DAFTAR PUSTAKA

- Baedhowi. 2009. *Kebijakan Otonomi Daerah Bidang Pendidikan. Konsep Dasar dan Implementasi*. Semarang: Pelita Insani.
- Bogdan, R. C., & Biklen, S.K. 1998. *Qualitative Research In Education: An Introduction to Theory and Methods*. Boston: Allyn and Bacon.
- Fandy Tjiptono dan Anastasia Diana. 1998. *Total Quality Management (TQM)*. Yogyakarta: Andi Offset.

- Sallis Edward. 2011. *Manajemen Mutu Terpadu Pendidikan*. Jogjakarta: IRCiSoD
- Sudarwo, Iman. 2003. *Sistem Manajemen Mutu (SNI 19-9000-2001)*, dipresentasikan dalam Pertemuan Tim ISO 9000 BSN, 17 Pebruari 2003, Jakarta: BSN
- Suyitno, Tanzeh. 2006. *Dasar-Dasar Penelitian*. Surabaya: Elkhaf
- Syafaruddin. 2002. *Manajemen Mutu Terpadu dalam Pendidikan, Konsep Strategi dan Aplikasi*. Jakarta: Grasindo