

**SKRIPSI**

**PENGARUH PENERAPAN SISTEM MANAJEMEN  
MUTU ISO 9001: 2008  
TERHADAP KINERJA GURU DI SMK NEGERI 1  
RAMBAH**

*Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat  
Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi Pada Program Studi Manajemen  
Fakultas Ekonomi Universitas Pasir Pengaraian*



**OLEH :**

**HENDRI  
NIM : 1225101**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI  
UNIVERSITAS PASIR PENGARAIAN  
TAHUN 2016**

## **HALAMAN PENGESAHAN ARTIKEL**

# **PENGARUH PENERAPAN SISTEM MANAJEMEN MUTU ISO 9001: 2008 TERHADAP KINERJA GURU DI SMK NEGERI 1 RAMBAH**

**OLEH**

**NAMA : HENDRI**  
**NIM : 1225101**  
**PROGRAM STUDI : MANAJEMEN**  
**FAKULTAS : EKONOMI**

Pasir Pengaraian, 01 September 2016

Disetujui Oleh,

Pembimbing I

Pembimbing II

**HIDAYAT, SE,MM**  
NIDN. 1027058603

**MAKMUR, SE, MMA**  
NIDN. 1010038001

## ABSTRAK

**Hendri. 1225101. 2016. Pengaruh Penerapan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001: 2008 Terhadap Kinerja Guru Di Smk Negeri 1 Rambah. Pembimbing Utama : Hidayat, SE.,MM, dan Pembimbing Kedua : Makmur, SE.,M.MA.**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh penerapan sistem manajemen mutu ISO 9001:2008 terhadap kinerja guru di SMK Negeri 1 Rambah. Penelitian dilakukan di SMK Negeri 1 Rambah. Alasan memilih lokasi penelitian ini adalah karena SMK Negeri 1 Rambah menerapkan standar manajemen mutu ISO 9001:2008 dan telah mendapatkan sertifikasi ISO 9001:2008. Waktu pelaksanaan penelitian dilaksanakan dari tanggal 22 Desember 2015 sampai 30 Juni 2016. Populasi dalam penelitian ini mencakup seluruh guru yang bekerja SMK Negeri 1 Rambah Pasir Pengaraian Kabupaten Rokan Hulu yang berjumlah 60 orang. Pengambilan sampel menggunakan teknik *simple random sampling*, yakni sampel diambil secara acak tanpa memperhatikan tingkatan yang ada dalam populasi seperti umur dan jenis kelamin yang berjumlah 38 orang guru SMK Negeri 1 Rambah Pasir Pengaraian Kabupaten Rokan Hulu. Dalam penelitian ini teknik analisa data menggunakan regresi linier sederhana. Untuk mengukur kontribusi variabel X terhadap variabel Y digunakan uji koefisien determinan ( $R^2$ ). Uji parsial (uji t) yaitu untuk menguji apakah variabel independen secara parsial mempunyai pengaruh secara signifikan terhadap variabel dependen. Dari hasil penelitian yang ada dan melihat dari kondisi yang ada, maka penulis dapat mengemukakan saran yaitu, Perlu adanya sosialisasi yang lebih intens dari pihak top management dalam hal ini kepala sekolah dan wakil manajemen mutu kepada semua personil sehingga seluruh personel mengerti apa tujuan dari pelaksanaan ISO kepada para pegawai dan staff sehingga muncul semangat kerja yang berujung pada komitmen peningkatan terus menerus dan perlu sering diadakan pelatihan-pelatihan yang mendukung pelaksanaan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2008 kepada personil-personil yang ada pada SMK Negeri 1 Rambah. Sehingga meningkatkan pengetahuan dan keterampilan dari personil dalam menjalankan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2008.

Kata Kunci : Sistem manajemen mutu ISO 9001:2008, kinerja guru

## **PENDAHULUAN**

Selain sistem manajemen berbasis sekolah, salah satu manajemen yang dipakai oleh lembaga pendidikan yaitu Sistem Manajemen Mutu (SMM) ISO seri 9001:2008. SMM ISO seri 9001:2008 merupakan sistem manajemen mutu yang digunakan oleh SMK N 1 Rambah dalam upaya meningkatkan mutu pendidikan supaya tercapainya tujuan pendidikan nasional. ISO 9001:2008 adalah acuan pada seri standar internasional yang menjabarkan kriteria tentang sistem manajemen mutu.

Sejalan dengan itu, dalam upaya peningkatan mutu pendidikan kejuruan, Direktorat Pembinaan SMK berhasrat pada tahun 2014 mewujudkan visi: “Terselenggaranya layanan prima pendidikan menengah kejuruan untuk membentuk lulusan SMK yang berjiwa wirausaha, cerdas, siap kerja, kompetitif, dan memiliki jati diri bangsa, serta mampu mengembangkan keunggulan lokal dan dapat bersaing di pasar global”. Dengan visi ini diharapkan SMK mampu menciptakan manusia Indonesia yang memiliki Sumber Daya Manusia (SDM). SDM adalah salah satu faktor dalam persaingan global, sehingga dengan menciptakan SDM yang berkualitas dan memiliki keterampilan serta berdaya saing tinggi

diharapkan mampu memenangi persaingan global.

Dalam proses pelaksanaan sistem manajemen mutu ISO 9001:2008 ini tentu saja tidak luput dari berbagai masalah yang terjadi, idealnya pelaksanaan sistem manajemen mutu ISO 9001 berarti suatu komitmen terhadap pengembangan terus-menerus. Berdasarkan hasil Observasi awal dan wawancara awal saya kepada kepala sekolah di SMK Negeri 1 Rambah, ditemukan berbagai kendala. Adapun kendala yang berkaitan dengan pelaksanaan ISO 9001 adalah masih adanya personil - personil yang belum memahami betul apa yang dimaksud dengan ISO, khusus pada staff tingkat bawah.

Namun dalam pelaksanaannya, implementasi ISO 9001:2008 di sekolah- sekolah sebagian besar cenderung hanya formalitas untuk memenuhi kebijakan dari Direktorat Jenderal Pendidikan Dasar dan Menengah (Dirjen Dikdasmen) sekaligus untuk mengangkat nama sekolah di mata masyarakat. Padahal biaya untuk sertifikasi ISO itu sendiri sangat mahal. Hal tersebut belum diimbangi dengan kinerja yang maksimal dari setiap elemen organisasi sekolah untuk menerapkan standar sistem manajemen mutu ISO 9001:2008.

SMK Negeri 1 Rambah

merupakan salah satu sekolah menengah kejuruan di Kabupaten Rokan Hulu yang beralamat di Jl. Kelompok Tani Pasir Putih, Komplek Perkantoran Pemda Rokan Hulu, Pasir Pengaraian. Berdasarkan hasil observasi yang telah dilakukan oleh peneliti pada tanggal 22 Desember 2015, SMK Negeri 1 Rambah mulai menerapkan ISO 9001:2008 mulai teregistrasi tanggal 8 Januari 2015 dari PT.KAN dengan nomor registrasi 01100106342. Pengendalian mutu yang diterapkan berdasarkan pada prinsip *plan, do, check, and action* yaitu merencanakan program, melaksanakan sesuai apa yang direncanakan secara terukur dan terdokumentasi, dan selalu meninjau program yang dilaksanakan untuk melakukan perbaikan berkelanjutan. Perangkat utama untuk mengukur berjalannya kinerja melalui *internal audit, external audit, dan management review*.

Menurut pendapat Jailani, M.Kom selaku ketua QMR (Quality Management Representatif) secara keseluruhan implementasi standar ISO 9001 : 2008 di SMK Negeri 1 Rambah belum berjalan secara maksimal. Bukti nyata dari pendapat tersebut yaitu masih kurangnya masukan-masukan dari para stakeholder masyarakat yang berkepentingan dalam pendidikan. Stakeholder masyarakat meliputi orang tua siswa, pengamat dan ahli

pendidikan, perusahaan yang membutuhkan tenaga terdidik, penyedia alat pendidikan, dan lain-lain. Selama ini setiap divisi dalam organisasi sekolah belum secara aktif berinteraksi dengan para stakeholder tersebut. Padahal interaksi dengan para stakeholder pendidikan mempunyai peranan penting untuk mengetahui sejauh mana kualitas pelayanan sekolah yang sudah diterapkan dan diharapkan adanya masukan-masukan yang membangun untuk lebih meningkatkan mutu pelayanan demi kepuasan pelanggan pendidikan.

Pemahaman warga sekolah tentang mekanisme sistem manajemen mutu ISO 9001: 2008 juga sangat berperan penting dalam penerapannya di lingkungan sekolah. Jika pemahaman warga sekolah tentang mekanisme ISO sudah baik, maka kesadaran dan tanggung jawab akan tugas dari masing-masing personil organisasi sekolah tentu saja semakin tinggi. Dengan demikian penerapan sistem manajemen mutu ISO 9001: 2008 menjadi lebih efektif sehingga mampu memberikan pelayanan terbaik untuk pelanggan pendidikan. Guru merupakan salah satu warga sekolah yang harus paham tentang mekanisme sistem manajemen mutu ISO 9001: 2008 karena mereka berinteraksi langsung dengan siswa yang merupakan salah satu dari pelanggan

pendidikan.

Berpegang pada filosofi sistem manajemen mutu, yaitu merencanakan dan melaksanakan sesuai apa yang direncanakan secara terukur dan terdokumentasi, dalam hal ini guru dituntut kinerjanya untuk memberikan pelayanan terbaik demi peningkatan mutu pendidikan. Dalam Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi No. 16 Tahun 2009 Tentang Jabatan Fungsional Guru dan Angka Kreditnya menyatakan bahwa tugas utama guru adalah mendidik, mengajar, membimbing, mengarahkan, melatih, menilai, dan mengevaluasi peserta didik pada pendidikan anak usia dini jalur pendidikan formal, pendidikan dasar, dan pendidikan menengah serta tugas tambahan yang relevan dengan fungsi sekolah.

Berdasarkan uraian diatas tentang SMM ISO 9001:2008 guru dituntut kinerjanya memberikan pelayanan terbaik demi peningkatan mutu pendidikan, maka dapat dilihat Tabel 1.1 dibawah ini.

Tabel 1.1 Data Pelayanan pada SMK Negeri 1 Rambah Pasir Pengaraian

NO	KETERANGAN	KONDISI
1	Jadwal Piket Guru	Baik
2	Jadwal Mengajar/Roster	Sangat Baik
3	Jadwal Ujian/ UTS, UAS, UN	Sangat Baik
4	Daftar Hadir Guru	Sangat

		Baik
5	Sarana Prasarana	Baik
6	Surat Menyurat	Baik
7	Penggunaan Pelayanan (SOP)	Sangat Baik

Sumber (TU SMKN 1 Rambah Pasir Pengaraian Kabupaten Rokan Hulu)

Untuk meningkatkan mutu pendidikan sehingga dapat mencetak produk lulusan yang berkompeten dan mampu bersaing di era global tidak lepas dari peran guru sebagai ujung tombak pendidikan. Guru merupakan orang yang berinteraksi langsung dengan siswa dalam proses pembelajaran di kelas. Keberhasilan proses belajar mengajar sangat dipengaruhi oleh kinerja guru, maka setiap usaha peningkatan mutu pendidikan perlu memberikan perhatian besar kepada peningkatan kinerja seorang guru. Dengan penerapan SMM ISO 9001: 2008 di SMK Negeri 1 Rambah, tanggung jawab, kewenangan, dan tugas guru ditegaskan kembali dalam isi pedoman mutu. Guru juga diwajibkan untuk membuat serta menyusun administrasi guru. Kurikulum ditinjau setiap tahun agar selaras dengan kebutuhan siswa sekaligus melakukan perbaikan berkelanjutan untuk mencapai mutu yang diharapkan.

Kinerja penting untuk diteliti karena ukuran keberhasilan dari suatu organisasi atau sekolah dapat dilihat dari kinerja maupun pelaksanaan

pekerjaannya sehingga kemajuan suatu sekolah dapat dipengaruhi oleh kinerja guru-gurunya. Penilaian kinerja guru sebenarnya merupakan penilaian terhadap penampilan kerja guru itu sendiri terhadap taraf potensi kerja guru dalam upaya mengembangkan diri untuk kepentingan sekolah.

Kinerja guru merupakan seluruh usaha serta kemampuan seorang guru dalam melaksanakan proses pembelajaran untuk mencapai tujuan dari pendidikan. Adapun kinerja guru meliputi seluruh kegiatan yang menyangkut tugas utama sebagai seorang guru serta pengembangan pribadi seorang guru. Tugas utama seorang guru dalam proses pembelajaran dapat dimulai dari merencanakan pembelajaran, melaksanakan, mengevaluasi, memberikan penilaian sampai dengan tindak lanjut dalam proses pembelajaran. Selain itu seorang guru juga dituntut untuk dapat memiliki wawasan yang luas dalam ilmu kependidikan, pemahaman terhadap peserta didik serta mampu untuk mengembangkan potensi yang dimiliki oleh peserta didik.

Tinggi rendahnya kinerja berkaitan erat dengan sistem penghargaan yang ditetapkan oleh lembaga/organisasi tempat mereka bekerja. Pemberiaan penghargaan yang tidak tepat dapat berpengaruh terhadap peningkatan kinerja seseorang.

Pendidikan merupakan suatu permasalahan yang sangat kompleks, mengingat banyaknya faktor-faktor dan beberapa komponen-komponen yang mempengaruhinya. Faktor dan komponen tersebut adalah guru. Kinerja guru di SMKN 1 Rambah tetap mengalami peningkatan secara bertahap dapat dilihat dari kedisiplinan, kehadiran, proses belajar mengajar, dan ketertiban. Semua itu memang sudah kewajiban sebagai seorang guru di tambah lagi tuntutan dari kepala sekolah dan pemerintah untuk menciptakan guru yang berprestasi.

Dari uraian diatas seharusnya dengan penerapan standar ISO 9001:2008 di SMK Negeri 1 Rambah, kinerja guru lebih optimal dalam proses belajar mengajar. Implementasi sistem manajemen mutu ISO 9001:2008 secara konsisten akan meningkatkan mutu sekolah serta efisiensi dalam pengelolaan sumber daya sekolah. Sumber daya sekolah yang paling berpengaruh dalam hal ini adalah sumber daya manusia yang terdiri dari guru, karyawan, dan siswa. Guru mempunyai peranan paling penting dalam pembelajaran dan diharapkan adanya *continual improvement* pada proses belajar-mengajar sehingga dapat mencetak lulusan yang berkualitas. Maka dari itu perlu diketahui pengaruh penerapan sistem manajemen mutu

ISO 9001: 2008 terhadap kinerja guru. Berdasarkan hal tersebut, peneliti memilih judul penelitian tentang pengaruh penerapan sistem manajemen mutu ISO 9001 : 2008 terhadap kinerja guru di SMK Negeri 1 Rambah.

### **LANDASAN TEORI, KERANGKA KONSEPTUAL, HIPOTESIS**

#### **Sistem Manajemen Mutu**

Mutu (kualitas) bersifat relatif, mutu yang baik dalam pandangan seseorang terkadang berbeda dengan pandangan orang lain. Mutu berasal dari bahasa latin, qualis yang berarti what kind of. Menurut Deming, mutu ialah kesesuaian dengan kebutuhan pasar. Menurut Jurang ialah kecocokan dengan produk dan Crosby berpendapat mutu ialah sesuai dengan yang diisyaratkan (Usman, 2014: 540). Mereka bertiga ialah tokoh mutu dunia. Mutu menurut Sallis (2011, 51-5) ialah konsep yang absolute dan relatif. Konsep absolute, yaitu sesuatu yang bermutu merupakan bagian dari standar yang sangat tinggi dan tidak dapat diungguli. Mutu dalam konsep ini untuk menyampaikan keunggulan status, posisi dan kebanggaan akan kepemilikan suatu produk. Mutu yang relatif dikatakan ada apabila sebuah layanan memenuhi spesifikasi yang ada. Definisi ini memiliki dua aspek, pertama yaitu aspek prosedural, mutu yang dihasilkan sudah sesuai dengan spesifikasi standar yang sudah

ditetapkan. Kedua ialah aspek transformasional, yaitu memenuhi kebutuhan pelanggan karena mengarah pada peningkatan mutu dan perubahan organisasi. Aspek transformasional diungkapkan Usman (2014) meliputi (1) pelayanan prima pada pelanggan, tanggung jawab sosial yang tinggi, kepuasan pelanggan dan perawatan; (2) pelanggan dinomorsatukan, didengar, dandipuaskan; (3) di lingkungan pendidikan, budaya transformasional ialah fungsi dari motivasi yang dimiliki pendidik dan pemimpin dengan peserta didik sebagai pusat perhatiannya.

Jadi, mutu ialah produk atau jasa yang sesuai dengan acuan standar yang telah dipilih dan banyak digunakan serta bertujuan memuaskan pelanggan (costumer). Suatu lembaga pendidikan dikatakan berhasil jika hasil dari lembaga pendidikan tersebut mampu memenuhi kebutuhan dan kepuasan yang diharapkan. Mutu bermanfaat bagi dunia pendidikan karena (1) meningkatkan pertanggungjawaban (akuntabilitas) sekolah kepada masyarakat dan atau pemerintah yang telah memberikan biaya; (2) menjamin mutu lulusan; (3) bekerja lebih profesional; dan (4) meningkatkan persaingan yang sehat. Manajemen mutu menurut Willy Susilo (Kholidatunur, 2011) adalah Upaya sistematis melalui fungsi perencanaan, pelaksanaan, pemeriksaan atau



pengendalian serta tindak lanjut terhadap semua unsur organisasi, baik internal maupun eksternal yang tercakup dalam dimensi material, metode, mesin, dana, manusia, lingkungan dan informasi untuk merealisasikan komitmen, kebijaksanaan dan sasaran mutu yang telah ditetapkan dalam rangka memberikan kepuasan kepada pelanggan untuk masa sekarang maupun di masa depan.

Dapat disimpulkan bahwa manajemen mutu merupakan suatu proses, usaha, atau strategi sistematis yang dilakukan oleh suatu organisasi melalui proses manajemen, yaitu perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan, dan pengawasan. Dalam tindak lanjut, organisasi melibatkan seluruh anggota organisasi dan yang memiliki tujuan untuk memenuhi kebutuhan serta kepuasan pelanggan terhadap produk atau jasa organisasi tersebut.

Mutu memiliki tingkatan, mulai tingkatan terendah yaitu (1) inspeksi, menjaga mutu dengan ketelitian pengawasan; (2) *Quality Control (QC)*, menjaga mutu dengan pendeteksian; (3) *Quality Assurance (QA)*, menjamin mutu dengan pencegahan; (4) *Total Quality Management (TQM)*, menjaga mutu dengan cara terus menerus; (5) *Wide Quality Management (WQM)*, menyelesaikan masalah mutu (Sallis, 2011: 60). *Total Quality Management*

(*TQM*) atau dikenal dengan Manajemen Mutu Terpadu (MMT) inilah yang banyak diterapkan dalam bidang pendidikan sebagai upaya menjaga dan meningkatkan mutu sekolah.

Sistem manajemen mutu adalah kesatuan dari kebijakan, prosedur, manual, struktur organisasi, dan aturan-aturan lain untuk mengatur aktifitas-aktifitas yang terkait dengan mutu. Tujuan sistem manajemen mutu adalah untuk memenuhi kebutuhan pelanggan dan berorientasi demi kepuasan pelanggan. Sedangkan pelanggan dalam organisasi pendidikan terdiri dari pelanggan utama yaitu pelajar yang secara langsung menerima jasa, pelanggan kedua yaitu orang tua, gubernur atau sponsor pelajar yang memiliki kepentingan langsung secara individu maupun institusi, dan pelanggan ketiga yaitu pihak yang memiliki peran penting, meskipun tidak langsung seperti pemerintah dan masyarakat secara keseluruhan. (Sallis, 2011: 68)

### **Persyaratan Sistem Manajemen Mutu**

Sebuah organisasi, baik organisasi pendidikan maupun suatu perusahaan harus memastikan sistem manajemen mutu dibuat, didokumentasikan, diimplementasikan dan diperbaiki terus menerus. Hal ini diwajibkan agar senantiasa memenuhi persyaratan Standar Internasional

karena dalam SMM, dokumen dan rekaman merupakan persyaratan yang harus dipenuhi dan akan di audit. Tanpa pengendalian dokumen (pedoman mutu, prosedur, instruksi kerja, dan formulir pendukung) dan rekaman yang akurat serta lengkap organisasi akan gagal mendapatkan legalitas berupa sertifikat ISO 9001 (Usman, 2014: 590).

### **Manfaat dan Cakupan Dokumentasi Sistem Manajemen Mutu**

Perlu ditekankan, bahwa sistem manajemen ISO 9001:2008 membutuhkan suatu sistem manajemen mutu terdokumentasi, ini termasuk dalam persyaratan yang tertera dalam Document Development Compliance Manual ISO 9001:2008 (Purwadi, 2012).

#### **1. Manfaat Pendokumentasian Sistem Manajemen Mutu**

Manfaat pendokumentasian Sistem Manajemen Mutu ialah sebagai sumber informasi kelembagaan, sebagai bukti bahwa hal-hal yang direncanakan telah benar-benar dilaksanakan dan sesuai dengan persyaratan, serta sebagai portofolio pengalaman organisasi yang menerapkan sistem manajemen mutu.

#### **2. Cakupan Dokumentasi Sistem Manajemen Mutu**

Dokumentasi sistem manajemen mutu harus mencakup Manual mutu, Prosedur mutu, Instruksi kerja, Dokumen pendukung Kebijakan mutu,

Sasaran mutu, Manual mutu, Prosedur terdokumentasi, Dokumen untuk pengendalian proses, dan Catatan mutu. Jadi standar minimal dokumen SMM ISO 9001:2008 yang dipersyaratkan ialah: (1) Dokumen tingkat I : Pedoman Mutu (Quality Manual), (2) Dokumen tingkat II : Prosedur Mutu (Quality Prosedur), (3) Dokumen tingkat III : Instruksi Kerja (Work Instruction), (4) Dokumen tingkat IV: Dokumen pendukung (Form-form) (Purwadi, 2012).

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

ISO adalah badan standarisasi internasional yang menangani masalah standarisasi untuk barang dan jasa. Badan ini merupakan federasi badan-badan standarisasi dari seluruh dunia yang berkedudukan di Geneva, Swiss dan didirikan pada 23 tahun 1947. Saat ini organisasi tersebut sudah beranggotakan lebih dari 147 negara (Ula, 2013: 122) dimana setiap negara diwakili oleh badan standarisasi nasional. Indonesia diwakili oleh Komite Akreditasi Nasional (KAN), sehingga lembaga konsultan resmi yang menangani ISO 9001:2008 di Indonesia ialah yang sudah menjadi anggota KAN.

ISO singkatan dari *International Standardization Organization* yang merupakan federasi badan-badan standarisasi dari seluruh dunia. ISO pada awalnya dibentuk untuk membuat

dan memperkenalkan standarisasi internasional untuk apa saja. Standar yang sudah kita kenal antara lain standar jenis film fotografi, ukuran kartu telepon, kartu ATM bank, ukuran dan ketebalan kertas, dan lain sebagainya. Dalam menetapkan suatu standar tersebut, mereka mengundang wakil anggotanya dari 170 negara untuk duduk dalam *Technical Committee* (<http://kasmancepu.wordpress.com>).

Tujuan akhir menerapkan SMM ISO 9001:2008 adalah untuk meningkatkan kepuasan pelanggan dengan menerapkan sistemnya secara konsisten, efektif dan efisien. Termasuk proses perbaikan jika proses yang telah dilakukan belum mencapai hasil sesuai sasaran mutu dan persyaratan pelanggan.

Jadi dapat disimpulkan bahwa sistem manajemen mutu ISO 9001:2008 ini merupakan sistem manajemen yang digunakan untuk mengendalikan dan mengarahkan organisasi untuk mencapai mutu yang ditetapkan. Pada ISO 9001:2008 lebih menekankan pada efektifitas proses sebagai landasan pengukuran dan pengamatan daripada hanya melakukan penilaian pada hasil akhir. Fokus utama dalam peningkatan mutu yaitu proses perbaikan yang berkesinambungan dengan pilar utama pola berfikir PDCA (Plan, Do, Check, Action). Mengingat banyaknya manfaat yang

dapat diambil, sistem manajemen mutu ISO 9001:2008 dibutuhkan oleh organisasi-organisasi yang menginginkan suatu peningkatan mutu dari produk yang dihasilkan. Tidak terkecuali organisasi-organisasi dalam bidang pendidikan, misalnya sekolah menengah kejuruan (SMK). SMK membutuhkan SMM ISO 9001:2008 untuk meningkatkan kualitas mutu lulusannya agar dapat bersaing dan diterima oleh dunia industri sebagai tenaga kerja yang handal.

### **Mutu Layanan Pendidikan**

Tujuan analisis mutu lebih tepat digunakan untuk melihat pendidikan sebagai sebuah industri jasa daripada sebuah proses produksi. Pandangan ini dibutuhkan institusi untuk mendefinisikan jasa dan standar yang akan diberikan serta tidak terlepas dari standar yang sudah ditetapkan oleh institusi di atasnya.

Membahas tentang mutu tidak terlepas dari tujuan peningkatan mutu layanan itu sendiri, yaitu untuk memuaskan pelanggan. Pelanggan institusi pendidikan sebagai penyedia jasa terbagi menjadi pelanggan internal dan eksternal. Pelanggan eksternal ialah pelanggan utama institusi pendidikan, seperti orang tua, peserta didik, masyarakat dan lain-lain yang merasakan langsung mutu pelayanan. Pelanggan internal ialah pelanggan yang menjadi pekerja dalam penyedia jasa itu sendiri, karena masing-masing

pekerja dalam intitusi turut menjadi penyedia jasa bagi rekan kerjanya (Sallis, 2011: 69). Jadi para staff atau pekerja itulah yang disebut pelanggan internal. Tanpa adanya mutu layanan untuk pelanggan internal, tidak akan mungkin tercipta mutu layanan yang memuaskan untuk pelanggan eksternal.

Mutu pelayanan pendidikan adalah adanya jaminan proses atau layana penyelenggaraan pendidikan di sekolah yang sesuai dengan standar yang telah ditetapkan dan mampu memenuhi keinginan para siswa dan masyarakat (kepuasan pelanggan) (Suherman, 2011). Menjamin mutu layanan sekolah erat hubungannya dengan akreditasi sekolah. Akreditasi sekolah adalah proses penilaian secara komprehensif kelayakan dan kinerja lembaga atau program pendidikan, yang dilakukan sebagai bentuk akuntabilitas publik. Prinsip komprehensif dalam pelaksanaan akreditasi sekolah berarti fokus penilaian tidak hanya terbatas pada aspek-aspek tertentu saja, tetapi meliputi berbagai aspek yang bersifat menyeluruh. Dengan demikian hasil yang diperoleh dapat menggambarkan secara utuh kondisi kelayakan dan kinerja sekolah tersebut. Kelayakan dan kinerja ini terutama ditinjau dari misi utamanya yaitu memberikan layanan pendidikan dalam rangka membangun generasi yang memiliki

pengetahuan dan kemampuan untuk menjadi dirinya sendiri, serta dapat menjalani hidup bersama orang lain (Kebijakan Nasional Akreditasi Sekolah, 2014). Hal ini juga tertuang dalam Permendiknas No.29 Tahun 2005 Tentang Badan Akreditasi Nasional Sekolah/Madrasah (BAN S/M), Akreditasi sekolah/madrasah adalah suatu kegiatan penilaian kelayakan suatu Sekolah/Madrasah berdasarkan kriteria yang telah ditetapkan dan dilakukan oleh BAN-S/M yang hasilnya diwujudkan dalam bentuk pengakuan peringkat kelayakan.

#### **Pengertian Kinerja Guru**

Kinerja menurut Drucker (Sukarno Andhy Yahya, 2013: 9) adalah tingkat prestasi atau hasil nyata yang dicapai dipergunakan untuk memperoleh suatu hasil positif. Menurut Whitmore (Hamzah B. Uno dan Nina Lamatenggo, 2012: 59) mengemukakan kinerja adalah “pelaksanaan fungsi-fungsi yang dituntut dari seseorang”. Kinerja adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya. (Mangkunegara, 2007:67). Sedangkan menurut Mc Daniel (Hamzah B. Uno dan Nina Lamatenggo, 2012: 62) berpendapat bahwa kinerja adalah

“interaksi antara kemampuan seseorang dengan motivasinya”.

Kinerja berkaitan dengan apa yang dikerjakan dan bagaimana mengerjakannya. Kinerja merupakan hasil pekerjaan yang mempunyai hubungan kuat dengan tujuan strategis organisasi, kepuasan publik, dan memberikan kontribusi ekonomi (Amstrong dan Baron, dalam Wibowo, 2007: 2).

Berdasarkan definisi kinerja yang dikemukakan oleh beberapa ahli di atas, dapat disimpulkan bahwa kinerja adalah hasil kerja atau prestasi yang dicapai oleh seseorang, yang dinilai berdasarkan kualitas dan kuantitasnya, sesuai dengan tugas dan tanggung jawab yang dibebankan kepadanya dalam rangka mencapai tujuan bersama. Dengan demikian, kinerja guru berarti adalah hasil yang dicapai oleh guru dalam melaksanakan tugas-tugas dalam pembelajaran yang dibebankan kepadanya yang dilihat melalui kegiatan perencanaan pembelajaran, pelaksanaan pembelajaran, pelaksanaan penilaian pembelajaran, dan tindak lanjut hasil penilaian.

Kerangka konseptual berfungsi untuk membentuk bingkai penalaran, asumsi secara rasional untuk menjelaskan tahapan penelitian. Terkait dengan judul yang diangkat oleh peneliti yaitu “Pengaruh Penerapan Sistem Manajemen Mutu

ISO 9001:2008 Terhadap Kinerja Guru di SMK Negeri 1 Rambah”, maka disusunlah kerangka pemikiran bahwa dengan penerapan sistem manajemen mutu ISO 9001:2008 akan memberikan pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kinerja guru.

### **Indikator-indikator Kinerja Guru**

Dalam Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2009, tentang Jabatan Fungsional Guru dan Angka Kreditnya, pada pasal 1 dinyatakan bahwa, Guru adalah pendidik profesional dengan tugas utama mendidik, mengajar, membimbing, mengarahkan, melatih, menilai dan mengevaluasi peserta didik pada pendidikan anak usia dini jalur pendidikan formal, pendidikan dasar dan pendidikan menengah.

Berdasarkan uraian di atas yang dimaksud dengan kinerja guru dalam penelitian ini adalah hasil yang dicapai oleh guru dalam melaksanakan tugas-tugas dalam pembelajaran yang dibebankan kepadanya. Hal ini tercermin pada kemampuan guru sehubungan dengan tugasnya dalam proses belajar dengan indikator sebagai berikut:

- i. Perencanaan Program Pembelajaran

- a) Menyusun kurikulum pembelajaran pada satuan pendidikan
  - b) Menyusun silabus pembelajaran
  - c) Menyusun rencana pelaksanaan pembelajaran
  - d) Menyusun alat ukur/soal
  - e) Pengelolaan program belajar mengajar
- ii. Pelaksanaan Program Pembelajaran
- a) Kehadiran guru dalam kegiatan pembelajaran
  - b) Penguasaan landasan kependidikan
  - c) Penguasaan bahan pengajaran
  - d) Penggunaan media/sumber belajar
  - e) Menggunakan berbagai metode dalam pembelajaran
  - f) Mampu mengelola interaksi belajar mengajar
  - g) Menggunakan berbagai teknik dalam mengelola proses belajar mengajar
  - h) Menerapkan hasil penelitian dalam pembelajaran
  - i) Menerapkan hal-hal baru dalam pembelajaran
- iii. Evaluasi Program Pembelajaran
- a) Mengevaluasi proses hasil belajar
  - b) Menganalisis hasil penilaian proses pembelajaran
  - c) Melaksanakan perbaikan dan pengayaan
  - d) Menjadi pengawas evaluasi terhadap proses dan hasil belajar tingkat sekolah dan nasional
- iv. Pembimbingan
- a) Melakukan layanan bimbingan belajar
  - b) Membimbing guru pemula dalam program induksi
  - c) Membimbing siswa dalam kegiatan
  - d) Ektrakurikuler
- v. Pengembangan Keprofesian & Kelembagaan
- a) Melaksanakan pengembangan diri
  - b) Melaksanakan publikasi ilmiah
  - c) Membuat karya inovatif
  - d) Menganalisis tingkat kepuasan siswa
  - e) Melakukan promosi sekolah
  - f) Terbuka dalam menerima masukan guna perbaikan pembelajaran

### **KERANGKA KONSEPTUAL**

Sistem manajemen mutu ISO 9001 : 2008 dalam bidang pendidikan merupakan sistem manajemen yang digunakan untuk mengendalikan dan mengarahkan organisasi sekolah untuk

mencapai standar mutu yang ditetapkan. Manajemen ini berorientasi pada kepuasan pelanggan yang meliputi siswa, orang tua siswa, dan masyarakat pada umumnya melalui pelayanan prima yang didukung oleh kinerja maksimal dari seluruh elemen organisasi sekolah. Oleh karena itu diperlukan pemahaman yang baik dari seluruh warga sekolah mengenai mekanisme penerapan manajemen mutu ISO 9001:2008 serta kemampuan *leadership* yang tangguh dari kepala sekolah agar mampu memobilisasi sistem manajemen pendidikan.

Dengan penerapan ISO 9001:2008, pengelolaan manajemen pendidikan seharusnya lebih sistematis dan terstruktur sehingga mampu mengeksplorasi semua sumber daya sekolah secara efektif dan efisien. Untuk dapat mencapai hasil lulusan yang berkualitas serta berdaya saing tinggi, diperlukan pengelolaan yang baik terhadap *input-input* pendidikan dan juga proses pendidikan sehingga dapat menghasilkan *output* prestasi akademik maupun non akademik yang tinggi. Dalam hal ini proses belajar mengajar merupakan inti dari proses pendidikan secara keseluruhan. Kinerja dari sumber daya manusia yang dimiliki sekolah mempunyai peranan paling penting dalam proses belajar mengajar, terutama kinerja seorang guru. Tugas utama guru dalam pendidikan dan pembelajaran meliputi

merencanakan program pembelajaran, melaksanakan kegiatan pembelajaran, menilai hasil belajar siswa, melakukan pembimbingan dan pengembangan keprofesian. Oleh karena itu, guru dituntut memiliki kinerja yang mampu mencapai hasil yang maksimal yaitu dengan mencetak peserta didik yang memiliki prestasi baik meliputi prestasi akademik maupun prestasi non akademik.

Kerangka konseptual berfungsi untuk membentuk bingkai penalaran, asumsi secara rasional untuk menjelaskan tahapan penelitian. Terkait dengan judul yang diangkat oleh peneliti yaitu “Pengaruh Penerapan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2008 Terhadap Kinerja Guru di SMK Negeri 1 Rambah”, maka disusunlah kerangka pemikiran bahwa dengan penerapan sistem manajemen mutu ISO 9001:2008 akan memberikan pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kinerja guru.

Kerangka konseptual berfungsi untuk membentuk bingkai penalaran, asumsi secara rasional untuk menjelaskan tahapan penelitian. Terkait dengan judul yang diangkat oleh peneliti yaitu “Pengaruh Penerapan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2008 Terhadap Kinerja Guru di SMK Negeri 1 Rambah”, maka disusunlah kerangka pemikiran bahwa dengan penerapan sistem manajemen mutu ISO 9001:2008 akan memberikan pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kinerja guru.

Kerangka Konseptual di atas dapat digambarkan sebagai berikut:



Berdasarkan kajian pustaka, hasil penelitian yang relevan, dan kerangka berfikir maka dalam penelitian ini diajukan hipotesis sebagai berikut : Terdapat pengaruh yang positif dan signifikan dari penerapan sistem manajemen mutu ISO 9001 : 2008 terhadap kinerja guru di SMK Negeri 1 Rambah.

#### **METODOLOGI PENELITIAN**

Populasi dalam penelitian ini mencakup seluruh guru yang bekerja SMK Negeri 1 Rambah Pasir Pengaraian Kabupaten Rokan Hulu yang berjumlah 60 orang.

Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Pengambilan

sampel terdiri atas sejumlah guru dan karyawan yang dipilih dari populasi.

#### **Regresi Linier Sederhana**

Dalam penelitian ini teknik analisa data menggunakan regresi linier sederhana. Sugiyono (2012: 270) menjelaskan bahwa secara matematis analisis regresi linear sederhana.

##### **a) Uji Koefisien ( $R^2$ )**

Untuk mengukur kontribusi variable X terhadap variable Y digunakan uji koefisien determinan ( $R^2$ ). Nilai  $R^2$  ini mempunyai range antara nol dan satu. Nilai  $R^2$  yang kecil berarti kemampuan variable-variabel independen dalam menjelaskan variasi variable dependen amat terbatas, sedangkan nilai  $R^2$  yang mendekati satu berarti variable indeviden memberikan hampir semua informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variable-variabel dependen.

##### **b) Uji Parsial (uji t)**

Yaitu untuk menguji apakah variable independen secara parsial mempunyai pengaruh secara signifikan terhadap variable dependen dengan rumusan hipotesis sebagai berikut:

$$t = r \frac{\sqrt{n-2}}{\sqrt{1-r^2}}$$

Keterangan:

t = t hitung

r = koefisien korelasi

n = jumlah data

jika t hitung  $\geq$  t table, maka  $H_0$  ditolak

jika t hitung  $<$  t table, maka  $H_0$  diterima

#### **Uji Hipotesis Koefisien Regresi Sederhana**

Untuk menguji apakah variabel-variabel koefisien regresi sederhana signifikan atau tidak, maka dilakukan pengujian melalui uji t.



Langkah-langkah pengujian sebagai berikut:

1. Menentukan Hipotesis

$H_1$ : Manajemen Mutu ISO 9001:2008 berpengaruh signifikan terhadap kinerja guru SMK Negeri 1 Rambah Pasir Pengaraian Kabupaten Rokan Hulu.

$H_0$ : Manajemen Mutu ISO 9001:2008 tidak berpengaruh signifikan terhadap kinerja guru SMK Negeri 1 Rambah Pasir Pengaraian Kabupaten Rokan Hulu.

2. Menentukan tingkat signifikansi  
Tingkat signifikansi menggunakan  $\alpha = 5\%$  (signifikansi 5% atau 0,05 adalah ukuran standar yang sering digunakan dalam penelitian).

3. Menentukan t hitung

4. Menentukan t tabel

Tabel distribusi t dicari pada  $\alpha = 5\%$  dengan derajat kebebasan (df) = n-k-1

5. Kriteria Pengujian

$H_0$  diterima jika t hitung < t tabel

$H_0$  ditolak jika t hitung > t table

6. Membandingkan t hitung dengan t tabel

7. Membuat Kesimpulan

## HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan hasil uji coba yang dilakukan terhadap 38 orang guru di

SMK Negeri 1 Rambah diketahui bahwa item pernyataan variable dapat dilihat pada table dibawah ini:

Table 4.10  
Hasil uii Reliabilitas

No	Variabel	Nilai Alpha	N Item	Keterangan
1	SMM/ISO 9001:2008	0,758	38	Reliabel
2	Kinerja Guru	0,618	38	Reliabel

Table 4.11  
Hasil uji Regresi

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	111.978	16.502	6.773	.000
	ISO	.281	.118	.388	.023

a. Dependent Variable: KINERJA

Berdasarkan Tabel 4.10 diperoleh koefisien korelasi sebesar 2.81 dan konstanta sebesar 111.978. Maka dapat digambarkan bentuk hubungan variabel penerapan sistem manajemen mutu ISO 9001:2008 dengan kinerja guru dalam bentuk persamaan regresi  $Y = 111.978 + 2.81x$ . Ini berarti bahwa jika penerapan sistem manajemen mutu ISO 9001:2008 meningkat sebesar 1 poin maka kinerja guru akan meningkat sebesar 2.81 poin pada konstanta 111.978. Dengan kata lain bahwa semakin baik penerapan sistem manajemen mutu ISO 9001:2008 maka kinerja guru akan meningkat.

Table 4.12  
Hasil Uji T

Model		T	Sig.
1	(Constant)	6.773	.000
	SMM ISO 9001:2008	2.374	.023

Dari hasil Uji t diperoleh nilai  $t_{hitung}$  untuk variable system

manajemen mutu ISO 9001:2008 sebesar 2.374 (lebih besar dari  $t_{tabel}$  sebesar 2.054). Dan  $P_{value}$  sebesar  $0,000 < 0,05$ .) maka hasil penelitian ini menunjukkan bahwa system manajemen mutu ISO 9001:2008 mempengaruhi kinerja guru di SMK Negeri 1 Rambah Pasir Pengaraian Kabupaten Rokan Hulu.

Table 4.13  
Koefisien Determinasi

Model Summary <sup>a</sup>									
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Change Statistics				
					R Square Change	F Change	df1	df2	Sig. F Change
1	.368 <sup>a</sup>	.135	.111	6.925	.135	5.635	1	36	.023

a. Predictors: (Constant), X

b. Dependent Variable: Y

Berdasarkan perhitungan nilai tersebut diatas diperoleh nilai koefisien determinasi ( $R^2$ ) sebesar 0.135. Hal ini menunjukkan bahwa SMM ISO 9001:2008 memberikan pengaruh sebesar 13.5% terhadap kinerja guru SMK Negeri 1 Rambah Pasir Pengaraian Kabupaten Rokan Hulu.

Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan, sistem manajemen mutu berpengaruh positif tapi tidak signifikan terhadap kinerja guru. Hal ini menunjukkan bahwa wakil manajemen memonitor, mengevaluasi, dan memelihara pengoperasian sistem manajemen mutu untuk memastikan bahwa persyaratan ISO belum

terpenuhi serta seluruh personil organisasi sekolah kurang memiliki kesadaran dan kepedulian terhadap tugas yang menjadi tanggung jawabnya yang sudah diterapkan di SMK Negeri 1 Rambah. Hal ini dapat dilihat dari rata jawaban rata-rata terendah responden tentang sistem manajemen mutu 9001:2008, maka tidak meningkatkan kinerja guru. Dapat dilihat dari jawaban rata-rata terendah responden kinerja guru, hal ini menunjukkan bahwa masih kurang berhasil dalam berusaha menggali sejauh mana kepuasan siswa terhadap jalannya proses belajar mengajar yang diterapkan di kelas.

Berdasarkan hasil uji regresi linier sederhana dengan menggunakan spss versi 20.0 dapun besarnya pengaruh sistem manajemen mutu ISO 9001:2008 terhadap kinerja guru Sekolah Menengah Kejuruan (SMK) Negeri 1 Rambah Pasir Pengaraian Kabupaten Rokan Hulu adalah sebesar 13,5%. Untuk sisanya yaitu 86,5% dipengaruhi oleh faktor lain yang bukan menjadi fokus pembahasan dalam penelitian ini.

## KESIMPULAN

Berdasarkan analisis data dan pembahasan, kesimpulan penelitian ini menunjukkan bahwa variabel penerapan SMM ISO 9001:2008 dipersepsikan baik atau setuju dan baik oleh para guru sebesar 4.00 sedangkan variabel kinerja guru dipersepsikan

sangat baik atau sangat setuju dan baik oleh guru sebesar 4.32.

Sistem manajemen mutu ISO 9001:2008 memberikan pengaruh sebesar 13,5% terhadap kinerja guru di SMK Negeri 1 Rambah Pasir Pengaraian Kabupaten Rokan Hulu, hal ini diperoleh dari nilai koefisien determinasi ( $R^2$ ) sebesar 0.135.

### DAFTAR PUSTAKA

- Supriyadi, Eko.2012. *Pengaruh penerapan sistem manajemen mutu iso 9001 : 2008 Terhadap kinerja guru di smk negeri 1 sedayu bantul*. Skripsi.Universitas Negeri Yogyakarta.Yogyakarta
- Paramban, Andrew.2013. *Pelaksanaan International Standards Organization (Iso) 9001:2008 Pada Smk Negeri 1 Makale*. Skripsi. Universitas Hasanuddin Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Jurusan Ilmu Administrasi.Makasar
- Ardiani Mustikasari. (2011). *Ujung Tombak Penjaminan Mutu Pendidikan*. Diakses dari <http://edu-articles.com/ujung-tombak-penjaminan-mutu-pendidikan/> pada tanggal 04 Februari 2016, jam 10.31 WIB.
- Arifudin Dzulzadani. (2011). *ISO 9001: 2008 Untuk Manajemen Sekolah yang Rapi dan Manusiawi, Kenapa Tidak?* Diakses dari <http://edukasi.kompasiana.com/2011/03/14/iso-90012008-untuk-manaje-men-sekolah-yang-rapi-dan-manusiawi-kenapa-tidak/> pada tanggal 08 Februari 2016, jam 09.25 WIB.
- Purwadi. 2012. *ISO 9001 : 2008 Document Development Compliance Manual*. Jakarta: Media Guru
- Sallis, Edward. 2011. *Manajemen Mutu Terpadu Pendidikan*. Jogjakarta : Penerbit IRCiSoD
- Sumber: (SNI ISO 9001:2008 Sistem Manajemen Mutu–Persyaratan & International Workshop Agreement Tahun 2007)
- Dahlan M. Bakrun. 2012. *Bahan Ajar Pemahaman Sistem Manajemen Mutu ISO 9001 : 2008*. Cianjur: Widyaaiswara PPPPTK Pertanian
- Purwadi. 2012. *ISO 9001:2008 : Document Development Compliance Manual*. Penerbit Media Guru
- Usman, Husaini. 2014. *Manajemen: Teori, Praktik, dan Riset Pendidikan (4<sup>th</sup>Ed)*. Jakarta: Bumi Aksara
- Ula, S. Shoimatul. 2013. *Buku Pintar Teori-teori Manajemen Pendidikan Efektif*. Yogyakarta: Berlian
- Permenpan. (2009). *Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi*

*Nomor 16 Tahun 2009 Tentang Jabatan Fungsional Guru dan Angka Kreditnya.*

- Sukarno Andhy Yahya. (2013). *Pengaruh Gaya Kepemimpinan Kepala Sekolah dan Motivasi Kerja Guru Terhadap Kinerja Guru di Yayasan Budi Luhur Semarang.* Tesis. IKIP Semarang.
- Wibowo. 2007. *Manajemen Kinerja.* Jakarta : PT. Raja Grafindo Persada
- Anwar Prabu Mangkunegara. 2007. “*Evaluasi Kinerja Sumber Daya Manusia*” Refika Aditama. Bandung.
- Sugiyono,2014. *Metode Penelitian Manajemen.*Bandung: CV. Alfabeta
- Sugiyono,2012. *Metode Penelitian Manajemen.*Bandung: CV. Alfabeta