

JUPE UNS, Vol. 1, No. 2, Hal 1 s/d 12  
Susilawati, *Implementasi Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2008  
di SMA Batik 1 Surakarta*. Mei, 2013  
**IMPLEMENTASI SISTEM MANAJEMEN MUTU ISO 9001:2008  
DI SMA BATIK 1 SURAKARTA**

Susilawati, Sukirman, Sri Sumaryati  
\*Pendidikan Ekonomi-BKK Akuntansi, FKIP Universitas Sebelas Maret  
Surakarta, 57126, Indonesia  
susilawati\_teguh@yahoo.co.id

**ABSTRAK**

Tujuan penelitian ini adalah untuk: 1) Untuk mengetahui hal-hal yang harus dipenuhi oleh SMA Batik 1 Surakarta sebagai persyaratan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2008; 2) Untuk mengetahui pelaksanaan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2008 di SMA Batik 1 Surakarta; 3) Untuk mengetahui faktor pendukung pelaksanaan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2008 di SMA Batik 1 Surakarta serta upaya mengoptimalkan faktor pendukung tersebut; 4) Untuk mengetahui faktor penghambat pelaksanaan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2008 di SMA Batik 1 Surakarta serta upaya mengatasi faktor penghambat tersebut.

Penelitian ini merupakan penelitian kualitatif yang menggunakan sumber data informan, tempat penelitian, dan dokumen. Teknik sampling yang digunakan adalah *purposive sampling*. Pengumpulan data dilakukan dengan teknik wawancara, observasi, dan dokumentasi. Validitas data dengan triangulasi sumber, metode, dan *review*. Analisis data dengan model interaktif.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa: 1) Persyaratan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2008 yang sudah dipenuhi oleh SMA Batik 1 Surakarta, yaitu: Lingkup Penerapan dan Proses Kegiatan Sekolah, Acuan yang Mengatur, Istilah ataupun Definisi, Sistem Manajemen Mutu, Tanggung Jawab Manajemen, Pengelolaan Sumber Daya, Realisasi Jasa Pendidikan, Pengukuran, Analisis, serta Perbaikan; 2) Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2008 dilaksanakan di masing-masing lini kerja berdasarkan sasaran mutu yang telah dirumuskan sebelumnya dengan berdasarkan pada 8 prinsip manajemen; 3) Faktor pendukung keberhasilan SMM ISO 9001:2008 SMA Batik 1 Surakarta, yaitu: adanya komitmen dan kesadaran semua warga sekolah, kualitas SDM, sarana prasarana yang memadai, dan ketersediaan dana. Upaya mengoptimalkan faktor pendukung tersebut melalui pemahaman pentingnya manajemen mutu, pelatihan/workshop, beasiswa untuk guru, serta perbaikan dan pengadaan sarana prasarana sekolah; 4) Faktor penghambat pelaksanaan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2008 di SMA Batik 1 Surakarta, yaitu: ketidakpahaman personel tentang ISO, kesulitan mengubah budaya/kebiasaan SDM, masih kurangnya pendokumentasian dan perekaman kegiatan. Upaya mengatasi faktor penghambat tersebut melalui pemahaman tentang sistem manajemen mutu ISO kepada semua warga sekolah baik oleh tim konsultan ISO maupun pihak internal, serta membuat sistem pengendalian rekaman yang dibakukan.

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

## ABSTRACT

The purpose of this study was to: 1) To know what are the things that must be met by SMA Batik 1 Surakarta as the requirements of ISO 9001:2008 Quality Management System, 2) To determine the implementation of the Quality Management System ISO 9001:2008 in SMA Batik 1 Surakarta and 3) To know the factors supporting the implementation of the Quality Management System ISO 9001:2008 in SMA Batik 1 Surakarta and efforts to optimize the supporting factors; 4) To identify factors inhibiting the implementation of ISO 9001:2008 Quality Management System in SMA Batik 1 Surakarta as well as efforts to address the factors such inhibitors.

This study is a qualitative study that uses data sources informants, where research, and documents. The sampling technique used was purposive sampling. The data was collected by interview, observation, and documentation. The validity of the triangulation of data sources, methods, and reviews. Data analysis with interactive models.

The results showed that: 1) The requirements of ISO 9001:2008 Quality Management System that has been filled by SMA Batik 1 Surakarta, namely: Scope of Application and Process Activities School, the Reference Set, term or definition, Quality Management System, Management Responsibility, Management Resources, Education Services Realisation, Measurement, Analysis and Improvement; 2) ISO 9001:2008 Quality Management System implemented in their respective lines of work based on quality objectives have been previously formulated by management based on 8 principles; 3) Factors supporting the success of the Quality Management System ISO 9001:2008 in SMA Batik 1 Surakarta, namely: commitment and awareness of all citizens of the school, the quality of human resources, adequate infrastructure, and availability of funds. Efforts to optimize the supporting factors through understanding the importance of quality management, training / workshops, scholarships for teachers, as well as repair and procurement of school infrastructure; 4) Factors inhibiting the implementation of ISO 9001:2008 Quality Management System in SMA Batik 1 Surakarta, namely: ignorance about the personnel ISO, the difficulty of changing the culture/customs of human resources, the lack of documentation and recording activities. Efforts to overcome these disincentives through an understanding of ISO quality management system to all citizens by both the school and the team of internal consultants ISO, and create a standardized system of recording control.

***Keywords: implementation, quality management systems, ISO 9001:2008***

## PENDAHULUAN

Organisasi sekolah sebagai salah satu organisasi jasa saat ini mengalami perubahan kurikulum dan perubahan metode pengajaran yang berdampak pada kualitas lulusan. Perubahan ini bukan hanya disebabkan pesatnya perkembangan ilmu, teknologi,

dan budaya melainkan juga karena perubahan harapan masyarakat terhadap peran sekolah dalam merintis masa depan bangsa.

Berbagai perubahan tersebut diantisipasi oleh pemerintah dengan meningkatkan pembangunan SDM yang berkualitas melalui berbagai kebijakan pen-

didikan, antara lain Manajemen Berbasis Sekolah (MBS) atau *school based management* (SBM). Manajemen berbasis sekolah (MBS) merupakan salah satu upaya pemerintah untuk mencapai keunggulan masyarakat bangsa dalam penguasaan ilmu dan teknologi dengan memberikan kewenangan kepada sekolah untuk mengelola sumber daya maupun sumber dana sesuai prioritas kebutuhan sekolah. Manajemen pendidikan menurut MBS adalah manajemen yang berpusat pada sumber daya yang ada pada sekolah itu sendiri sehingga akan terjadi perubahan paradigma manajemen sekolah yang pada mula-nya diatur oleh birokrasi di luar sekolah menuju pengelolaan yang berbasis pada potensi internal sekolah.

MBS dapat dipandang sebagai suatu pendekatan pengelolaan sekolah dalam rangka desentralisasi pendidikan yang memberikan wewenang lebih luas kepada sekolah untuk mengambil keputusan mengenai pengelolaan sumber-sumber daya pendidikan (manusia, keuangan, material, metode, teknologi, dan waktu) yang didukung dengan partisipasi warga sekolah, orang tua, serta adanya pelibatan masyarakat. Pelibatan masyarakat ini dimaksudkan agar mereka lebih memahami, membantu dan mengontrol pengelolaan pendidikan. Berkaitan hal ter-

sebut, kebijakan nasional yang menjadi prioritas pemerintah harus pula dilakukan oleh sekolah. Pada sistem MBS, sekolah dituntut secara mandiri untuk dapat mengalokasikan, mengorganisasikan, mengontrol dan mempertanggungjawabkan pemberdayaan sumber-sumber dana kepada masyarakat maupun pemerintah.

Penerapan manajemen berbasis sekolah diharapkan dapat tercapai *Total Quality Management* (TQM). TQM dapat diartikan sebagai sistem manajemen yang berusaha meningkatkan kualitas sebagai strategi usaha dan berorientasi pada kepuasan pelanggan melalui perbaikan terus menerus atas produk, jasa, manusia, proses, serta lingkungannya. TQM ini hanya dapat dicapai dengan memperhatikan karakteristik TQM yang meliputi fokus pada pelanggan baik itu internal maupun eksternal, memiliki obsesi tinggi terhadap kualitas, menggunakan pendekatan ilmiah dalam pengambilan keputusan, memiliki komitmen jangka panjang, adanya *teamwork*, perbaikan proses secara berkesinambungan, pendidikan dan pelatihan, memberikan kebebasan yang terkendali, adanya kesatuan tujuan, serta keterlibatan guru maupun *staff* karyawan.

Asy'ari (2011:116) mengungkapkan mengenai posisi dan arti penting sistem

manajemen mutu sekolah dapat dikemukakan bahwa pada masa mendatang eksistensi suatu sekolah tidak semata-mata tergantung pada pemerintah melainkan pada penilaian *stakeholders* (baik itu siswa, orang tua, perguruan tinggi, dunia kerja, pemerintah, guru, serta pihak-pihak lain yang berkepentingan) tentang mutu sekolah yang diselenggarakannya.

Sistem manajemen mutu untuk pelaksanaan MBS ini menggunakan sistem manajemen mutu berstandar internasional, yaitu: Sistem Manajemen Mutu (SMM) ISO 9001:2008. SMM ISO 9001:2008 merupakan prosedur terdokumentasi dan praktek-praktek standar untuk manajemen sistem yang bertujuan menjamin kesesuaian suatu proses dari produk baik barang maupun jasa terhadap kebutuhan atau persyaratan tertentu yang ditentukan oleh pelanggan. Penerapan ISO 9001:2008 berorientasi pada peningkatan kualitas pelayanan sehingga diharapkan dapat memuaskan para pelanggan pendidikan yang pada akhirnya berdampak pada peningkatan mutu sekolah maupun mutu pendidikan secara nasional di Indonesia. Hal ini sesuai dengan pernyataan yang disampaikan oleh Suardi (2003:3), “Sistem manajemen mutu akan memberikan jaminan bagi pelanggan bahwa perusahaan mempunyai

tanggung jawab tentang mutu dan mampu menyediakan produk maupun jasa sesuai dengan kebutuhan mereka”.

Sekolah Menengah Atas (SMA) yang merupakan organisasi pendidikan menengah yang bertugas melayani siswa agar dapat melanjutkan ke perguruan tinggi dan dapat memenuhi syarat kompetensi untuk dapat hidup mandiri. Saat ini banyak SMA tak terkecuali SMA Batik 1 Surakarta mulai mengadopsi sistem manajemen mutu berstandar internasional, yaitu ISO 9001:2008 dalam pengelolaan manajemen sekolah dengan harapan bahwa manajemen dapat terlaksana dengan baik dan mengarah pada peningkatan mutu sekolah.

SMA Batik 1 Surakarta adalah sekolah pertama di Solo yang menerima dan menerapkan SMM ISO 9001:2008. Sertifikat ISO ini diterima SMA Batik 1 Surakarta pada Jum’at tanggal 17 Juli 2009. Berhasilnya sekolah meraih sertifikat SMM ISO 9001:2008 karena kemampuan sekolah dalam menerapkan sistem manajemen mutu yang ditunjang dengan kompetensi guru, adanya dukungan *staff* maupun warga sekolah dalam penyelenggaraan kegiatan belajar mengajar serta tersedianya fasilitas belajar demi menunjang kelancaran kegiatan belajar mengajar (KBM).

Lebih lanjut SMA Batik 1 Surakarta bertekad menerapkan SMM ISO 9001:2008 agar menjadi lembaga pendidikan yang berstandar internasional dengan kebijakan: 1) Berorientasi mutu pada setiap kegiatannya, 2) Pelanggan yang berkaitan dengan layanan jasa pendidikan, 3) SDM harus bertanggung jawab dalam pelaksanaan, penyempurnaan dan berperan aktif untuk meninjau serta memperbaiki sistem manajemen mutu secara berkelanjutan di unit kerja masing-masing.

#### **METODE PENELITIAN**

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif. Sutopo (2002:111) mengatakan bahwa "... dalam penelitian kualitatif studi kasusnya mengarah pada pendeskripsian secara rinci dan mendalam mengenai potret kondisi tentang apa yang sebenarnya terjadi menurut apa adanya di lapangan studinya". Data penelitian bersumber dari informan, tempat penelitian, dan dokumen sebagaimana yang dikemukakan oleh Lofland dan Lofland dalam Moleong (2004:157), "Sumber data utama dalam penelitian kualitatif adalah kata-kata dan tindakan, selebihnya adalah data tambahan seperti dokumen dan lain-lain".

Teknik sampling yang digunakan adalah *purposive sampling*. Dalam *purposive*

*sampling*, ditetapkan kualifikasi dan pemilihan informan yang dianggap mengetahui informasi dan masalahnya secara mendalam dan dapat dipercaya untuk menjadi sumber data yang mantap. Peneliti melakukan wawancara dengan 11 informan, yaitu: 1) Sekretaris Kepala Sekolah, 2) Ketua ISO / QMR, 3) Sekretaris ISO, 4) *Staff* Wakasek Kurikulum, 5) Wakasek Kesiswaan, 6) *Staff* Wakasek Sarana Prasarana, 7) Wakasek Hubungan Masyarakat (Humas), 8) Kepala Tata Usaha, 9) Koordinator BK, 10) Pustakawan Perpustakaan, 11) Guru.

Pengumpulan data melalui kegiatan wawancara, observasi, dan dokumentasi. Untuk menguji keabsahan data, digunakan triangulasi sumber, triangulasi metode, dan *review*. Peneliti memakai model analisis interaktif untuk melakukan analisis data. Aktivitas dalam analisis interaktif, yaitu: pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, dan penarikan simpulan.

#### **HASIL DAN PEMBAHASAN**

Hasil analisis data menunjukkan terdapat 8 klausul sebagai persyaratan dalam penerapan Sistem Manajemen Mutu (SMM) ISO 9001:2008, yaitu: 1) Lingkup Penerapan dan Proses Kegiatan Sekolah. Aplikasi ruang lingkup di SMA Batik 1 Surakarta adalah

sebuah SMA yang menyelenggarakan jasa pendidikan bertaraf internasional dengan menerapkan SMM ISO 9001:2008 ini melalui semua proses penyediaan jasa pendidikan menengah umum meliputi kelas X, kelas XI dan XII IPA maupun IPS, mulai masa promosi sampai penelusuran lulusan;

2) Acuan yang Mengatur. Pelaksanaan sistem manajemen mutu ISO di SMA Batik 1 Surakarta harus sesuai dengan Standar Internasional ISO 9001:2008 dan UU Sisdiknas; 3) Istilah dan Definisi. Istilah dan definisi yang digunakan di lembaga pendidikan tidak berbeda jauh dengan yang ada di industri. Hanya saja ada beberapa istilah yang harus disesuaikan dengan sifat dari lembaga pendidikan; 4) Sistem manajemen mutu. Sistem manajemen mutu disesuaikan pedoman mutu yang ada. Dokumen atau rekaman hasil kegiatan juga perlu di-perhatikan dan dikendalikan; 5) Tanggungjawab manajemen. Tanggungjawab manajemen didasarkan pada tugas tanggungjawab dari masing-masing bagian pada struktur organisasi. Mereka yang terlibat harus saling berkoordinasi guna memberikan pelayanan kepada para *stakeholder*; 6) Pengelolaan Sumber Daya. Sumber daya terdiri dari sumber daya manusia dan sumber daya material.

Pengelolaan sumber daya manusia melalui kegiatan pelatihan, seminar dan *workshop* sebagai upaya meningkatkan kemampuan serta keahlian para guru maupun pegawai SMA Batik 1. Pengelolaan sumber daya material melalui penyediaan dan perawatan sarana prasarana sekolah serta menjaga suasana lingkungan kerja yang mendukung untuk kegiatan belajar mengajar; 7) Realisasi jasa pendidikan. Realisasi jasa pendidikan mengacu pada visi, misi, kurikulum, kebijakan sekolah, dan pertimbangan lain. Realisasi jasa pendidikan merupakan suatu proses yang dimulai dari Penerimaan Peserta Didik Baru (PPDB), kegiatan belajar mengajar, sampai nanti peserta didik menyelesaikan masa *studinya*. Selama proses tersebut diperlukan dokumen dan rekaman sebagai hasil laporan untuk para *stakeholder*; 8) Pengukuran, Analisis, dan Perbaikan. Pengukuran, analisis dan perbaikan dilakukan berbagai pihak, yaitu orang tua, dinas, maupun dari pihak SMA sendiri. Dari orang tua melalui angket yang diberikan pihak SMA dan melakukan *interview*. Dari dinas berupa kegiatan monitoring evaluasi (*monev*). Sedangkan bentuk pengukuran, analisis dan perbaikan dari pihak SMA sendiri melalui pemantauan

kepada peserta didik untuk kemudian dikaji oleh Litbang sekolah.

Pelaksanaan SMM ISO 9001:2008 mengarah pada pencapaian sasaran mutu yang telah dirumuskan dan ditetapkan oleh masing-masing lini kerja. Pencapaian suatu sasaran mutu merupakan indikator sebuah keberhasilan dari pelaksanaan SMM ISO 9001:2008 di SMA Batik 1 Surakarta. Adapun pelaksanaan SMM ISO 9001:2008 pada setiap lini kerja yang mengarah pada pencapaian sasaran mutu dapat dipaparkan pada uraian berikut, yaitu: 1) Lini Kerja Kurikulum. Bidang kurikulum memiliki beberapa sasaran mutu, yaitu: a) Kelulusan 100%; b) Minimal 1% tamatan memperoleh nilai 10 pada UN; c) Nilai rata-rata UN minimal 7,5. Dari beberapa sasaran mutu tersebut, sasaran mutu kedua belum tercapai sehingga bidang kurikulum harus menganalisis penyebab ketidaktercapaian tersebut agar di tahun pelajaran 2012 / 2013 dapat tercapai. 2) Lini Kerja Kesiswaan. Sasaran mutu bidang kesiswaan untuk tahun pelajaran 2012/2013, yaitu pelanggaran tata tertib tidak lebih dari 2% per harinya. Sasaran mutu lini kerja kesiswaan sudah tercapai karena data yang peneliti dapatkan menunjukkan rata-rata pelanggaran selama semester 1 tahun pelajaran 2012/2013 adalah

0,80 atau 8 siswa setiap harinya. 3) Lini Kerja Sarana Prasarana. Sasaran mutu bidang sarana prasarana adalah tercapainya kelengkapan sarana prasarana sekolah di atas 95%. Maksud dari sasaran mutu tersebut adalah 95% peralatan yang tersedia di SMA Batik 1 Surakarta siap untuk digunakan dalam rangka kegiatan belajar mengajar. Dari hasil observasi peneliti dan wawancara dengan beberapa informan dapat disimpulkan bahwa sarana prasarana yang ada di SMA Batik 1 Surakarta sangat mendukung untuk KBM. 4) Lini Kerja Hubungan Masyarakat. Wakasek hubungan masyarakat merumuskan beberapa sasaran mutu, yaitu: a) Tamatan SMA Batik 1 mampu ber-saing di PT favorit; b) Tercapai program kerjasama dengan 10 PT dan instansi terkait; c) Tercapainya promosi sekolah melalui Koran, majalah iklan, brosur, web serta TV; d) Tercapai kehadiran 90% dari hubungan komunikasi dengan orang tua peserta didik maupun lembaga terkait. Lini kerja ini dapat dikatakan lini kerja yang paling bagus kinerjanya karena keberhasilannya dalam mencapai semua sasaran mutu yang telah dirumuskan. 5) Lini Kerja Tata Usaha. Sasaran mutu yang dirumuskan oleh lini kerja ini adalah tercapainya 75% dari jumlah siswa dalam

bidang administrasi pembayaran SPP tepat pada waktunya paling lambat tanggal 10 setiap bulan. Kinerja lini kerja ini belum maksimal karena data yang peneliti peroleh menunjukkan pada semester 1 tahun 2012, hanya bulan September yang memenuhi sasaran mutu, yaitu: 704 siswa atau 75,46% membayar SPP sebelum tanggal 10. 6) Lini Kerja Bimbingan Konseling. Lini kerja BK tidak merumuskan sasaran mutu dikarenakan lini kerja ini bertindak sebagai tempat rehabilitasi bagi siswa yang melanggar tata tertib dan mendapat sanksi di lini kerja kesiswaan. Oleh karena itu, keberhasilan lini kerja ke-siswaan juga menjadi keberhasilan lini kerja BK. 7) Lini Kerja Perpustakaan. Lini kerja perpustakaan merumuskan 2 sasaran mutu, yaitu: a) Meningkatkan jumlah pengunjung perpustakaan rata-rata per bulan sebanyak 1000 orang; b) Meningkatkan jumlah peminjam koleksi perpustakaan rata-rata tiap bulan sebanyak 200 eksemplar. Data hasil penelitian menunjukkan selama semester 1 tahun pelajaran 2012/2013 sasaran mutu tersebut tidak tercapai. Ketidaktercapaian sasaran mutu tersebut diakibatkan berkurangnya hari efektif karena berbagai hal yang juga berpengaruh terhadap jumlah pengunjung

dan peminjam koleksi perpustakaan SMA Batik 1 Surakarta.

Dalam pelaksanaan SMM ISO 9001:2008 harus berlandaskan 8 prinsip yang merupakan pilar manajemen. Pelaksanaan kedelapan prinsip manajemen tersebut adalah: 1) Fokus pada Pelanggan. SMA Batik 1 Surakarta sebagai salah satu sekolah menengah atas senantiasa berusaha memenuhi harapan pelanggan, baik pelanggan internal maupun para pelanggan eksternal; 2) Kepemimpinan. SMA Batik 1 Surakarta dipimpin oleh kepala sekolah yang merupakan manajer tertinggi dalam penyelenggaraan seluruh kegiatan yang berhubungan dengan pendidikan. Prinsip kepemimpinan ini juga mengindikasikan peran dari setiap kepala sekolah untuk memberikan teladan dan panutan kepada semua warga sekolah; 3) Keterlibatan Personel. Wujud keterlibatan personel di SMA Batik 1 Surakarta adalah dengan dilibatkannya semua warga sekolah dalam berbagai kegiatan sehingga ketercapaian tujuan merupakan hasil koordinasi semua bagian dari *top* hingga *bottom*; 4) Pendekatan Proses. Pendekatan proses SMA Batik 1 diimplementasikan dengan adanya langkah-langkah yang harus dilakukan oleh lini kerja maupun guru dalam pelaksanaan



sistem manajemen mutu ini; 5) Pendekatan Sistem. Pendekatan sistem SMA Batik 1 dibuktikan dari adanya pedoman-pedoman yang telah disusun sebagai dasar pelaksanaan suatu aktivitas manajemen; 6) Perbaikan Berkelanjutan. Perbaikan berlanjut SMA Batik 1 Surakarta terlihat dari adanya peningkatan indikator sasaran mutu. Dalam prinsip perbaikan berkelanjutan dilakukan evaluasi terhadap temuan-temuan yang terjadi. Tindakan evaluasi ini bisa dengan audit internal maupun *management review*; 7) Pengambilan Keputusan Berdasarkan Fakta. Pengambilan keputusan secara faktual dibuktikan oleh peran kepala sekolah sebagai seorang *Top Management* yang senantiasa mendengarkan masukan dari bawahannya dan dihubungkan dengan kondisi *riil* yang ada; 8) Hubungan yang Menguntungkan dengan Pemasok. SMA Batik 1 Surakarta menciptakan hubungan yang saling menguntungkan dengan senantiasa menjaga amanah dari orang tua sebagai pemasok/pelanggan utama sekolah. Dengan menjaga amanah tersebut diharapkan ada loyalitas dari orang tua kepada sekolah.

Faktor pendukung keberhasilan SMM ISO 9001:2008 SMA Batik 1 Surakarta serta upaya mengoptimalkan faktor pen-

dukung tersebut meliputi: 1) Komitmen dan Kesadaran dari Semua Warga Sekolah. Komitmen merupakan kunci kesuksesan pelaksanaan ISO. Komitmen kepala sekolah merupakan awal implementasi SMM ISO 9001:2008 yang kemudian didukung oleh semua warga sekolah. Upaya mengoptimalkan komitmen dan kemauan semua warga sekolah melalui pelatihan ataupun pemahaman tentang pentingnya manajemen mutu serta adanya suatu komunikasi sebagai bentuk koordinasi setiap lini kerja; 2) Kualitas SDM. Sumber Daya Manusia (SDM) di SMA Batik 1 Surakarta telah berkualitas dari segi pendidikan karena hampir 50% sudah S2 sehingga kompetensi maupun *skill* sudah terpenuhi. Untuk peningkatan kualitas SDM ini, pihak SMA Batik 1 menyediakan pelatihan maupun berbagai *workshop* peningkatan kualitas SDM serta adanya beasiswa dari SMA Batik 1 Surakarta untuk para guru yang melanjutkan pendidikannya; 3) Sarana Prasarana yang memadai. Sarana prasarana di SMA Batik 1 Surakarta tidak hanya dalam bentuk fisik inventaris peralatan saja tetapi juga terdapat fasilitas internet yang membantu siswa dalam KBM. SMA Batik 1 berupaya menjaga ke-tersediaan sarana prasarana dengan rutin melakukan perbaikan

maupun pengadaan untuk peralatan dan peningkatan akses internet; 4) Ketersediaan Dana. Implementasi SMM ISO 9001:2008 di SMA Batik 1 Surakarta membutuhkan dana yang besar. Namun, permasalahan tersebut bukan menjadi halangan dari SMM ISO 9001:2008 di SMA Batik 1 Surakarta. Bagi kepala sekolah selaku manajemen puncak, kemauan untuk maju adalah hal yang terpenting. Dana tidak menjadi masalah selagi masih bisa dicari.

Faktor penghambat keberhasilan ISO 9001:2008 SMA Batik 1 Surakarta serta upaya mengatasi faktor penghambat, yaitu: 1) Ketidakhahaman Personel tentang ISO. Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2008 merupakan sesuatu yang baru sehingga untuk menerapkan dalam organisasi diperlukan pengetahuan dan pemahaman yang baik dari setiap personel organisasi. Upaya untuk mengatasi faktor penghambat ini dengan memberikan sosialisasi dan pemahaman tentang sistem manajemen mutu ISO kepada semua warga sekolah; 2) Kesulitan Mengubah Budaya/Kebiasaan SDM. Penerapan ISO 9001:2008 tentunya akan mengubah kebiasaan SDM atau personel yang ada di suatu organisasi karena dalam penerapan SMM ISO 9001:2008 diperlukan suatu keteraturan pengelolaan

manajemen yang mungkin belum dilakukan sebelum diterapkannya SMM ISO 9001:2008. Upaya mengatasi faktor penghambat ini melalui sosialisasi dan penyadaran pentingnya mutu sekolah baik oleh tim konsultan ISO maupun pihak internal sekolah; 3) Masih kurangnya pendokumentasian dan perekaman kegiatan. Dokumentasi dan rekaman merupakan bukti pelaksanaan kegiatan yang dapat digunakan untuk mengevaluasi kegiatan. Namun, tidak semua lini kerja telah melakukan kegiatan pendokumentasian dan perekaman kegiatan. Upaya untuk mengatasi faktor penghambat ini dengan membangun suatu sistem pengendalian rekaman yang dibakukan. Artinya setiap kegiatan yang dilaksanakan harus direkam sesuai dengan sistem yang telah ditetapkan.

## **SIMPULAN**

Berdasarkan pembahasan mengenai implementasi sistem manajemen mutu ISO 9001:2008 di SMA Batik 1 Surakarta, maka diambil simpulan, yaitu: 1) Persyaratan Sistem Manajemen Mutu (SMM) ISO 9001:2008 meliputi semua klausul yang telah dipersyaratkan, yaitu: a) Lingkup Penerapan dan Proses Kegiatan Sekolah, b) Acuan yang Mengatur, c) Istilah dan Definisi, d) Sistem

Manajemen Mutu, e) Tanggung Jawab Manajemen, f) Pengelolaan Sumber Daya, g) Realisasi Jasa Pendidikan, h) Pengukuran, Analisis, dan Perbaikan; 2) Pelaksanaan SMM ISO 9001:2008 dengan menyusun sasaran mutu yang melibatkan 7 lini kerja yang ada di SMA Batik 1 Surakarta, yaitu: a) wakasek kurikulum, b) wakasek kesiswaan, c) wakasek sarana prasarana, d) wakasek humas, e) tata usaha, f) bimbingan konseling dan g) perpustakaan. Dalam mencapai sasaran mutu, masing-masing lini kerja harus berlandaskan pada 8 prinsip manajemen, yaitu: fokus pada pelanggan, kepemimpinan, keterlibatan personil, pendekatan proses, pendekatan sistem, perbaikan berkelanjutan, pengambilan keputusan berdasarkan fakta, serta hubungan yang menguntungkan dengan pemasok; 3) Faktor pendukung keberhasilan SMM ISO 9001:2008 SMA Batik 1 Surakarta, yaitu: a) Komitmen dan Kesadaran dari semua Warga Sekolah, b) Kualitas SDM, c) Sarana Prasarana yang Memadai, d) Ketersediaan Dana. SMA Batik 1 Surakarta berupaya untuk mengoptimalkan faktor pendukung tersebut melalui: a) Pelatihan dan pemahaman tentang pentingnya manajemen mutu serta adanya komunikasi sebagai bentuk koordinasi setiap lini kerja, b)

Pelatihan maupun *workshop* peningkatan kualitas SDM serta adanya beasiswa dari SMA Batik 1 Surakarta untuk para guru yang melanjutkan pendidikannya, c) Rutin melakukan perbaikan maupun pengadaan peralatan dan peningkatan akses internet; 4) Faktor penghambat keberhasilan SMM ISO 9001:2008 SMA Batik 1 Surakarta, yaitu: a) Ketidakhahaman Personel tentang ISO, b) Kesulitan Mengubah Kebiasaan SDM, c) Masih kurangnya pendokumentasian dan perekaman kegiatan. SMA Batik 1 Surakarta berupaya untuk mengatasi faktor penghambat tersebut melalui: a) Sosialisasi dan pemahaman tentang sistem manajemen mutu ISO kepada semua warga sekolah, b) Sosialisasi dan kesadaran pentingnya mutu sekolah baik oleh tim konsultan ISO maupun pihak internal sekolah, c) Membuat suatu sistem pengendalian rekaman yang dibakukan.

#### **UCAPAN TERIMAKASIH**

Terimakasih penulis sampaikan kepada: 1) Pembimbing I dan II yang telah dengan sabar memberikan bimbingan, arahan dalam penyusunan jurnal ini; 2) Tim Redaksi JUPE yang telah memberikan bantuan dan pengarahan sehingga jurnal ini dapat dimuat; 3) QMR SMA Batik 1

Surakarta yang telah berkenan membantu pelaksanaan penelitian, membimbing dan mengarahkan peneliti selama penelitian; 4) Bapak Ibu guru maupun pegawai SMA Batik 1 Surakarta atas sambutan yang diberikan kepada peneliti sehingga peneliti dapat menjalankan penelitian dengan nyaman dan berkesan; 5) Prodi Pendidikan Ekonomi, khususnya BKK Pendidikan Akuntansi.

Umaedi. (2004). *Manajemen Berbasis Sekolah/Madrasah*. Jakarta: CEQM

Umiarso&Gojali, Imam. (2010). *Manajemen Mutu Sekolah di Era Otonomi Pendidikan*. Jogjakarta: IRCiSoD

## DAFTAR PUSTAKA

Asy'ari, Achmad. (2011). *Implementasi Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2008 di SMKN 3 Boyolangu, Tulungagung*. Jakarta: Jurnal Dinamika Penelitian Vol. 11 No. 2 Nov 2011

Danim, Sudarwan. (2008). *Visi Baru Manajemen Sekolah; Dari Unit Birokrasi ke Lembaga Akademik*. Jakarta: PT. Bumi Aksara

Moleong, Lexy. (2004). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya

Supriono, S. (2001). *Manajemen Berbasis Sekolah*. Surabaya: SIC

Sallis, Edward. (2010). *Total Quality Management in Education*. Jogjakarta: IRCiSoD

Suardi, Rudi. (2003). *Sistem Manajemen Mutu ISO 9000:2000; Penerapannya Untuk Mencapai TQM*. Jakarta: Penerbit PPM

Sutopo, HB. (2002). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Surakarta: Universitas Sebelas Maret

