

## **IMPLEMENTASI *TOTAL QUALITY MANAGEMENT* PADA SMK NEGERI 1 SURAKARTA TAHUN 2013/2014**

Christy Suryani Ria, Sigit Santoso dan Binti Muchsini \*

\*Pendidikan Ekonomi-BKK Akuntansi, FKIP Universitas Sebelas Maret

Surakarta, 57126, Indonesia

[csr.setiaevan@gmail.com](mailto:csr.setiaevan@gmail.com)

### **ABSTRAK**

Tujuan penelitian ini adalah: (1) untuk mengetahui pelaksanaan *Total Quality Management* berstandar ISO 9001:2008 di SMK Negeri 1 Surakarta. (2) untuk mengetahui faktor pendukung pelaksanaan *Total Quality Management* berstandar ISO 9001:2008 di SMK Negeri 1 Surakarta. (3) untuk mengetahui faktor penghambat pelaksanaan *Total Quality Management* berstandar ISO 9001:2008 di SMK Negeri 1 Surakarta. (4) untuk mengetahui upaya yang dilakukan untuk mengatasi hambatan manajemen mutu di SMK Negeri 1 Surakarta.

Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif kualitatif dan untuk pengumpulan data digunakan *purposive sampling*. Metode pengumpulan data yang digunakan adalah observasi dan wawancara mendalam. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah reduksi data, sajian data, dan penarikan kesimpulan.

Berdasarkan hasil penelitian diperoleh simpulan bahwa: SMK Negeri 1 Surakarta telah mengimplementasikan *Total Quality Management* berstandar ISO 9001:2008 dengan baik karena didukung oleh beberapa faktor yaitu: (1) komitmen warga sekolah yang tinggi; (2) input yang berkualitas baik guru, karyawan maupun peserta didik; dan (3) sarana prasarana yang memadai. Kendala yang muncul yaitu: (1) kurangnya motivasi dalam meningkatkan mutu sekolah; (2) kurangnya kefahaman terhadap *Total Quality Management* berstandar ISO 9001:2008; (3) kurangnya alokasi dana; dan (4) koordinasi lini kerja yang kurang terkontrol. Upaya yang dilakukan SMK Negeri 1 Surakarta yaitu: (1) menumbuhkan minat kerja guru dan karyawan; (2) mengadakan sosialisasi mengenai *Total Quality Management* berstandar ISO 9001:2008; (3) bekerjasama dengan baik antara orang tua peserta didik dengan pihak sekolah; dan (4) menjalin komunikasi yang baik antar lini kerja.

**Kata kunci :** *Total Quality Management*, ISO 9001:2008

### ABSTRACT

The aim of this research are: (1) to know the implementation of Total Quality Management standard ISO 9001:2008 in SMK Negeri 1 Surakarta. (2) To know the supporting factors the implementation of *Total Quality Management* standard ISO 9001:2008 in SMK Negeri 1 Surakarta. (3) To know the inhibiting factors implementation of Total Quality Management of ISO 9001:2008 standard in SMK Negeri 1 Surakarta. To know the efforts made to overcome the barriers of quality management in SMK Negeri 1 Surakarta.

This research is qualitative descriptive research and collection data by using *purposive sampling*. Collection data method was used observation and interviews. Technique analyzes data in this research was used reduction data, presentation data, and retraction conclusion.

Based on the research results the following conclusion is obtained: SMK Negeri 1 Surakarta has implemented Total Quality Management of ISO 9001:2008 standard well because it is supported by several factors: (1) high school community commitment; (2) the good quality input such as teachers, staff and students; and (3) adequate infrastructure. The are problems encountered, namely (1) the lack of motivation in improving the quality of schools; (2) the lack of ideology of *Total Quality Management* of ISO 9001:2008 standard; (3) the lack of funds allocation; and (4) the lack of lines coordinate. Efforts made by SMK Negeri 1 Surakarta: (1) growig interest in the work of teachers and employees; (2) arranging the socialization of *Total Quality Management* of ISO 9001:2008 standard; (3) cooperating with both the parents of learners with the school; and (4) establishing good communication among the working lines.

**Keywords:** Total Quality Management, ISO 9001:2008

### PENDAHULUAN

Menurut Undang-Undang No. 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional “Pendidikan adalah usaha sadar dan terencana untuk mewujudkan suasana belajar dan proses pembelajaran agar peserta didik secara aktif mengembangkan potensi dirinya untuk memiliki kekuatan spiritual keagamaan, pengendalian diri, kepribadian, kecerdasan, akhlak mulia, serta keterampilan yang diperlukan dirinya, masyarakat, bangsa dan negara.”

Dewasa ini perkembangan pemikiran manajemen sekolah mengarah pada

sistem manajemen yang disebut *Total Quality Management* atau Manajemen Mutu Terpadu. Pada prinsipnya sistem manajemen ini adalah pengawasan menyeluruh dari seluruh anggota organisasi (warga sekolah) terhadap kegiatan sekolah. Penerapan *Total Quality Management* berarti semua warga sekolah bertanggung jawab atas mutu pendidikan. Peningkatan mutu pendidikan di Indonesia dapat dilakukan dengan adanya manajemen mutu di dalam dunia pendidikan. Manajemen mutu pendidikan dapat diartikan sebagai seni dan ilmu dalam mengelola jasa untuk memberikan kepuasan pada pelanggan

melalui jaminan mutu supaya tidak terjadi keluhan. *Total Quality Management* merupakan suatu sistem manajemen yang mendayagunakan sumber-sumber kualitas yang ada dalam organisasi melalui tahapan-tahapan manajemen secara terkendali untuk meningkatkan kualitas pelayanan pada pelanggan secara efektif dan efisien. *British Standard Institutional* mengembangkan petunjuk dan arahan dalam mengembangkan *Total Quality Management* dalam BS7850/ISO9000, *British Standard Guide to Total Quality Management*. Pemimpin organisasi non- *Total Quality Management* menghabiskan 30% waktu untuk menghadapi kegagalan sistem, keluhan, serta penyelesaian masalah. Sementara pemimpin yang mengaplikasikan *Total Quality Management* tidak memiliki pemborosan waktu sehingga mereka dapat memanfaatkan waktu tersebut untuk memimpin, merencanakan masa depan, mengembangkan ide-ide baru dan bekerja secara familiar terhadap pelanggan. Mutu dalam dunia pendidikan akan terwujud jika semua staf pendidikan merasa yakin bahwa pengembangan mutu akan membawa dampak positif bagi mereka dan akan menguntungkan anak didik. Semua pihak yang terlibat dalam proses akademis, mulai dari kepala sekolah, kepala tata usaha, guru, siswa sampai dengan karyawan harus mengerti hakekat dan tujuan pendidikan. Dengan kata lain, setiap individu yang

terlibat harus memahami apa tujuan penyelenggaraan pendidikan. Tanpa pemahaman yang menyeluruh dari individu yang terlibat, tidak mungkin akan diterapkan *Total Quality Management*.

Dalam proses pembangunan, peningkatan mutu sumber daya manusia harus dilakukan dengan terencana, terarah, intensif, efisien, dan efektif. Salah satu kebijakan yang dilakukan pemerintah dalam upaya membangun mutu pendidikan adalah penerapan manajemen mutu di sekolah. Suatu pendekatan yang diadopsi dari dunia industri, di mana layanan terhadap kepuasan pelanggan menjadi fokus utama dari pengelolaan perusahaan. Pada konteks pendidikan, sekolah dipandang sebagai organisasi yang memberikan layanan jasa pendidikan kepada siswa dan masyarakat.

Salah satu prinsip manajemen mutu adalah kepemimpinan. Kepemimpinan adalah suatu kekuatan penting dalam rangka pengelolaan, oleh sebab itu kemampuan memimpin secara efektif merupakan kunci untuk menjadi seorang manajer yang efektif. Esensi kepemimpinan adalah kepengikutan (*followership*) kemampuan pemimpin. Pemimpin institusi pendidikan harus memadu dan membantu pihak lain dalam meningkatkan kemampuan anggota. Kepala sekolah sebagai pemimpin merupakan pihak yang memiliki peran penting untuk mengembangkan kualitas baik siswa mau-

pun guru dan mampu memotivasi agar seluruh anggota dalam organisasi dapat memberikan kontribusi secara maksimal terhadap organisasi. Tanpa adanya kepala sekolah sebagai seorang pemimpin maka tidak akan terjadi proses peningkatan dalam organisasi sekolah. Selain itu, kepuasan peserta didik sebagai pelanggan juga harus lebih ditingkatkan. Aspek penting dari peran pendidikan adalah adanya pemberdayaan para guru dan memberi mereka wewenang yang luas untuk meningkatkan pembelajaran yang luas dengan diberi kebebasan untuk berpendapat. Kebebasan berpendapat akan menciptakan iklim yang baik antara peserta didik dengan guru, antara peserta didik dengan kepala sekolah, antara guru dan kepala sekolah.

Standar yang digunakan dalam rangka peningkatan mutu pendidikan adalah Peraturan Pemerintah Nomor 23 tahun 2013 tentang perubahan atas Peraturan Pemerintah Nomor 19 tahun 2005 mengenai “Standar Nasional Pendidikan” yang berfungsi sebagai dasar perencanaan, pelaksanaan dan pengawasan. Standar Nasional Pendidikan meliputi standar isi, standar proses, standar kompetensi lulusan, standar tenaga kependidikan, standar sarana dan prasarana, standar pengelolaan, standar pembiayaan, dan standar penilaian pendidikan. Salah satu permasalahan pendidikan yang dihadapi oleh bangsa Indonesia adalah rendahnya mutu

pendidikan. Rendahnya mutu pendidikan dapat dikarenakan kurangnya tenaga pendidik yang profesional, sarana prasarana yang kurang memadai seperti buku dan laboratorium sehingga proses peningkatan kualitas peserta didik dianggap tidak dapat dilaksanakan secara optimal serta kurangnya motivasi dalam proses belajar yang diberikan pada peserta didik.

Berdasarkan hasil survey pendahuluan yang didasarkan oleh Standar Nasional Pendidikan menunjukkan bahwa standar isi di SMK Negeri 1 Surakarta telah dijalankan dengan baik dikarenakan dalam pencapaian kompetensi lulusan, SMK Negeri 1 Surakarta memberikan jam tambahan belajar bagi peserta didik. Standar proses dan standar tenaga pendidikan di SMK Negeri 1 Surakarta belum dapat tercapai dengan baik dikarenakan dalam pelaksanaan pembelajaran untuk mencapai Standar Kompetensi Lulusan, guru dalam memberikan materi belajar kurang optimal yang disebabkan oleh guru kurang termotivasi untuk memberikan cara belajar yang lebih bervariasi dan efektif. Standar kompetensi lulusan di SMK Negeri 1 Surakarta belum tercapai dengan baik karena pengetahuan dan keterampilan yang diterima peserta didik masih kurang yang disebabkan adanya beberapa faktor yaitu guru dalam memberikan materi pembelajaran kurang efektif dan kurang didukungnya sarana prasarana yang me-

madai berupa sedikitnya koleksi buku yang ada di perpustakaan. Standar sarana dan prasarana di SMK Negeri 1 Surakarta belum tercapai dengan baik pula dikarenakan kurangnya koleksi buku yang ada di perpustakaan serta tempat bermain yang dijadikan sebagai tempat parkir kendaraan karena sempitnya area sekolah. Standar pengelolaan di SMK Negeri 1 Surakarta sudah tercapai karena sekolah telah merencanakan, melaksanakan dan mengawasi semua kegiatan baik intrakurikuler maupun ekstrakurikuler dalam peningkatan mutu sekolah. Standar pembiayaan di SMK Negeri 1 Surakarta belum tercapai karena alokasi dana yang diperoleh sekolah masih kurang sehingga sekolah kurang dalam memberikan kepuasan kepada para pelanggan (peserta didik). Standar penilaian pendidikan di SMK Negeri 1 Surakarta telah dilaksanakan dengan baik karena adanya mekanisme, prosedur dan instrumen penilaian hasil belajar peserta didik.

Menurut Mulyasa dalam Bounds (2012: 174) menyatakan bahawa:

*Total Quality Manajement* adalah suatu sistem manajemen yang berfokus kepada orang atau pelanggan yang bertujuan untuk meningkatkan secara berkelanjutan kepuasan *customers* pada biaya sesungguhnya yang secara berkelanjutan terus menurun.

Penerapan di dalam pengelolaan pendidikan adalah sebagaimana dikemukakan oleh Permadi dalam Mulyasa (2012: 176) sebagai berikut:

Dalam pendidikan, filosofi TQM berarti bahwa untuk memenuhi kebutuhan pelanggan, maka budaya kerja yang mantap harus terbina dan berkembang dengan baik dengan diri seluruh karyawan yang terlibat dalam pendidikan. Motivasi, sikap, kemauan dan dedikasi untuk memenuhi kebutuhan pelanggan adalah bagian terpenting dari budaya kerja itu.

Dalam ISO kepuasan pelanggan (fokus pada pelanggan) merupakan hal yang penting sehingga kepala sekolah, guru dan karyawan harus memiliki kompetensi atas dasar pendidikan, pelatihan, ketrampilan dan pengalaman yang sesuai. Berdasarkan latar belakang diatas maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “Implementasi *Total Quality Management*. Pada SMK Negeri 1 Surakarta Tahun 2013/2014”.

Dalam penelitian ini, ada 4 permasalahan yang diteliti yaitu 1) Bagaimana pelaksanaan *Total Quality Management* berstandar ISO 9001:2008 di SMK Negeri 1 Surakarta? ; 2) Apa saja yang menjadi faktor pendukung pelaksanaan *Total Quality Management* berstandar ISO 9001:2008 di SMK Negeri 1 Surakarta? ; 3) Apa saja yang menjadi faktor penghambat pelaksanaan *Total Quality Management* berstandar ISO

9001:2008 di SMK Negeri 1 Surakarta? ; 4) Bagaimana upaya yang dilakukan untuk mengatasi hambatan manajemen mutu di SMK Negeri 1 Surakarta?

Sejalan dengan perumusan masalah tersebut, maka tujuan diadakannya penelitian ini adalah 1) Untuk mengetahui pelaksanaan *Total Quality Management* berstandar ISO 9001:2008 di SMK Negeri 1 Surakarta. 2) Untuk mengetahui faktor pendukung pelaksanaan *Total Quality Management* berstandar ISO 9001:2008 di SMK Negeri 1 Surakarta. 3) Untuk mengetahui faktor penghambat pelaksanaan *Total Quality Management* berstandar ISO 9001:2008 di SMK Negeri 1 Surakarta. 4) Untuk mengetahui upaya yang dilakukan untuk mengatasi hambatan manajemen mutu di SMK Negeri 1 Surakarta.

## **METODE PENELITIAN**

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif tipe deskriptif. Sumber data yang digunakan adalah informan, tempat atau lokasi, pengamatan peristiwa dan dokumen.

Informan dalam penelitian ini adalah: 1) Ketua *Quality Management Representative* (QMR) SMK Negeri 1 Surakarta; 2) *Deputy Quality Management Representative* (DQMR) SMK Negeri 1 Surakarta; 3) Wakasek Kurikulum; 4) Wakasek Kesiswaan; 5) Wakasek Sarana

dan Prasarana; 6) Wakasek Hubungan Masyarakat; 7) Pustakawan Perpustakaan; 8) Kepala Tata Usaha; dan 9) Koordinator Bimbingan Konseling. Dokumen dan arsip yang digunakan adalah segala bentuk dokumen yang berhubungan dengan objek penelitian, yang berupa catatan, laporan-laporan dan studi kepustakaan.

Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan teknik purposive sampling (sampel bertujuan). Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah observasi dan wawancara mendalam. Validitas datanya menggunakan triangulasi sumber dan triangulasi metode.

Model analisis data yang digunakan oleh peneliti adalah model analisis data interaktif. Prosedur penelitian yang dilakukan yaitu: 1) Tahap Persiapan Penelitian; 2) Tahap Pengumpulan Data; 3) Tahap Analisis Data Awal; 4) Tahap Analisis Data Akhir; 5) Tahap Penarikan Kesimpulan; dan 6) Tahap Penulisan dan Penggandaan Laporan.

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

### **Kinerja Organisasi SMK Negeri 1 Surakarta**

Suatu organisasi harus memiliki prinsip sebagai pedoman dalam menjalankan organisasi. ISO 9001:2008 memiliki delapan prinsip manajemen

mutu yang dapat digunakan oleh pemimpin sekolah. Delapan prinsip ISO 9001:2008 yaitu 1) *customer focus*, 2) *leadership*, 3) keterlibatan semua orang, 4) pendekatan proses, 5) pendekatan sistem ke manajemen, 6) perbaikan berkelanjutan, 7) pendekatan fakta sebagai dasar pengambilan keputusan, dan 8) kerjasama yang saling menguntungkan dengan pemasok.

Prinsip pertama yaitu *customer focus*. Pelanggan utama SMK Negeri 1 Surakarta adalah peserta didik sehingga sekolah mengutamakan dalam pelayanan sekolah dan memberikan fasilitas dengan sebaik mungkin.

Prinsip kedua adalah *leadership*. Pemimpin merupakan pihak sekolah yang memiliki peran terpenting. Kepala sekolah sebagai seorang yang berkewajiban menyelenggarakan seluruh kegiatan yang berhubungan dengan pendidikan di sekolah harus menunjukkan sikap kepemimpinannya dan menciptakan kondisi yang kondusif.

Prinsip ketiga adalah keterlibatan semua orang. Sekolah untuk mencapai sasaran mutu harus didasarkan dengan keinginan bersama, jadi semua lini kerja harus saling bekerjasama dengan baik.

Prinsip keempat adalah pendekatan proses. SMK Negeri 1 Surakarta

sebagai suatu organisasi dibidang pendidikan selalu mengikuti alur proses secara baik sehingga proses yang tidak diperlukan dapat dihindari.

Prinsip kelima adalah pendekatan sistem ke manajemen. Setiap aktivitas yang ada di sekolah dilandasi dengan adanya sistem yang dikomunikasikan kepada semua karyawan dalam organisasi. Semua kegiatan SMK Negeri 1 Surakarta harus didasarkan pedoman mutu yang sudah dibuat berdasarkan tugas dan tanggung jawabnya masing-masing.

Prinsip keenam adalah perbaikan berkelanjutan. Suatu organisasi harus melakukan perbaikan secara berkelanjutan supaya mampu berkembang dan berkompetisi dalam persaingan global. SMK Negeri 1 Surakarta telah menerapkan prinsip pendekatan sistem ke manajemen karena untuk memperoleh sertifikat ISO, sekolah telah menyusun pedoman mutu dan dokumen lini kerja terlebih dahulu.

Prinsip ketujuh adalah pendekatan fakta sebagai dasar pengambilan keputusan. Organisasi dalam mengambil keputusan tidak boleh sesuka hati karena akan berpengaruh dengan kelancaran organisasi itu sendiri. Kepala sekolah harus melihat dengan baik fakta yang ada dan berkembang di sekolah

dalam mengambil sebuah keputusan dengan didukung oleh adanya data yang valid. SMK Negeri 1 Surakarta telah melaksanakan prinsip pendekatan fakta sebagai dasar pengambilan keputusan dalam penerapan *Total Quality Management* berstandar ISO 9001:2008.

Prinsip kedelapan adalah kerjasama yang saling menguntungkan dengan pemasok. Suatu organisasi sangat bergantung terhadap para pemasok karena adanya hubungan yang saling menguntungkan. Adanya hubungan yang baik dengan pemasok akan menghasilkan nilai yang baik. Sekolah telah menerapkan prinsip berupaya seoptimal mungkin dalam menjalin hubungan kerjasama yang baik antara sekolah dengan pemasok.

#### **Faktor-Faktor Pendukung Pelaksanaan *Total Quality Management* Berstandar ISO 9001:2008 di SMK Negeri 1 Surakarta**

Pada SMK Negeri 1 Surakarta faktor pendukung pelaksanaan *Total Quality Management* berstandar ISO 9001:2008 yaitu: a) komitmen warga sekolah, b) input yang berkualitas, dan c) sarana dan prasarana yang memadai.

SMK Negeri 1 Surakarta pada awal diadakannya ISO memiliki komitmen yang tinggi di setiap lini kerja dalam rangka meningkatkan kualitas

sumber daya manusia. Komitmen ini sangat penting karena dengan adanya komitmen antara warga sekolah, motivasi dalam meningkatkan kinerja akan muncul. Komitmen ini harus dimulai dari kepala sekolah sebagai manajemen puncak di SMK Negeri 1 Surakarta dalam mendukung pelaksanaan ISO 9001:2008. Dalam hal ini kepala sekolah memiliki peran yang penting dalam merumuskan kebijakan sasaran mutu yang hendak dicapai. Tidak hanya dari pihak kepala sekolah saja yang memiliki komitmen dalam melaksanakan manajemen mutu tetapi dari pihak masing-masing lini kerja juga sangat diperlukan sehingga adanya kesadaran masing-masing warga sekolah untuk meningkatkan kualitas SMK Negeri 1 Surakarta.

SMK Negeri 1 Surakarta dalam meningkatkan mutu tidak terlalu sulit karena input yang ada di sekolah baik kepala sekolah, guru, karyawan maupun siswa memiliki input yang dapat dikatakan berkualitas tinggi. Sekolah dalam menerima peserta didik baru diadakan seleksi masuk baik dari segi prestasi maupun moral agar kualitas peserta didik SMK Negeri 1 Surakarta dapat terjamin dengan baik. Calon siswa diwajibkan mengikuti tes terlebih dahulu sehingga dapat diklasifikasikan calon siswa yang diterima dan tidak.



Sarana dan prasarana yang ada di SMK Negeri Surakarta sudah tersedia dengan baik, misalnya yaitu mewajibkan adanya LCD disetiap kelas, jumlah buku perpustakaan sebagai sumber pembelajaran telah ditingkatkan setiap tahun. Sekolah berusaha dengan baik didalam menyediakan sarana dan prasarana untuk meningkatkan sekolah. Kepala sekolah sebagai pimpinan selalu berupaya dengan pihak luar yaitu Dikpora supaya peserta didik sebagai pelanggan merasa nyaman ketika berada di lingkungan sekolah. SMK Negeri 1 Surakarta akan memperluas wilayahnya yaitu dengan menggunakan lahan SMP Negeri 11 Surakarta untuk lahan parkir sehingga tidak mengganggu aktivitas peserta didik.

### **Faktor-Faktor Pendukung Pelaksanaan *Total Quality Management* Berstandar ISO 9001:2008 di SMK Negeri 1 Surakarta**

Selain faktor pendukung terdapat pula faktor penghambat dalam pelaksanaan *Total Quality Management* berstandar ISO 9001:2008 yaitu: a) kurangnya motivasi dalam peningkatan mutu sekolah, b) kurangnya kefahaman terhadap *total quality management* berstandar iso 9001:2008, c) kurangnya alokasi dana, d) koordinasi lini kerja yang kurang terkontrol.

Motivasi dalam melaksanakan ISO 9001:2008 di SMK Negeri 1 Surakarta masih dianggap kurang. Personil lebih cenderung menggunakan kebiasaan lama sebagai cara kerja sehingga motivasi untuk meningkatkan mutu sekolah kurang.

Dalam *Total Quality Management* berstandar ISO 9001:2008 diperlukannya kefahaman yang mendalam supaya tiap personil mengetahui tugas masing-masing sesuai dengan aturan.

Dana yang diperoleh SMK Negeri 1 Surakarta masih kurang. Hal ini disebabkan karena adanya peserta didik yang tidak menyelesaikan administrasi sekolah dengan baik sehingga dana yang ada untuk mengembangkan sekolah kurang.

Kerjasama antar warga sekolah sangat diperlukan yaitu dengan adanya komunikasi baik untuk menuju manajemen mutu. Komunikasi di SMK Negeri 1 Surakarta masih kurang terjalin sehingga kegiatan masih kurang efektif.

### **Upaya yang Dilakukan untuk Mengatasi Hambatan Manajemen Mutu di SMK Negeri 1 Surakarta**

SMK Negeri 1 Surakarta untuk meningkatkan motivasi warga sekolah yaitu dengan cara menumbuhkan minat kerja dan mengingatkan kembali tujuan awal yang telah direncanakan. Upaya

yang dilakukan untuk mengatasi masalah kurangnya kefahaman terhadap *Total Quality Management* berstandar ISO 9001:2008 adalah dengan mengadakan sosialisasi mengenai penerapan *Total Quality Management* berstandar ISO 9001:2008.

Upaya mengatasi masalah kurangnya alokasi dana yaitu dengan cara selalu menjalin kerja sama yang baik dengan Dinas Pemuda dan Olahraga untuk mendapatkan beberapa pendanaan dalam hal pengembangan sekolah dan mengundang orang tua peserta didik supaya datang ke sekolah untuk memberikan informasi kepada orang tua peserta didik bahwa perlu adanya kesadaran akan kewajiban orang tua untuk melunasi administrasi. Pihak sekolah untuk mengatasi masalah mengenai koordinasi lini kerja yang kurang terkontrol yaitu menjalin komunikasi dengan baik di antara warga sekolah.

## **KESIMPULAN**

### **Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilaksanakan, kesimpulan dari penelitian ini adalah 1) SMK Negeri 1 Surakarta telah mengimplementasikan *Total Quality Management* berstandar ISO 9001:2008 dengan baik karena telah menerapkan kedelapan prinsip ISO 9001:2008 serta menggunakan

pola PDCA ((*Plan-Do-Check-Act*) yang dimulai dari adanya komitmen para personil sampai dengan perbaikan berkelanjutan, 2) Penerapan *Total Quality Management* berstandar ISO 9001:2008 didukung karena adanya beberapa faktor yaitu: a) komitmen warga sekolah yang tinggi untuk meningkatkan kualitas sumber daya manusia; b) input yang berkualitas baik guru, karyawan maupun peserta didik; dan c) sarana dan prasarana yang memadai, 3) Kendala yang muncul didalam penerapan *Total Quality Management* berstandar ISO 9001:2008 adalah: a) kurangnya motivasi dalam meningkatkan mutu sekolah; b) kurangnya kefahaman terhadap *Total Quality Management* berstandar ISO 9001:2008; c) kurangnya alokasi dana; dan d) koordinasi lini kerja yang kurang terkontrol, 4) Upaya yang dilakukan oleh SMK Negeri 1 Surakarta untuk mengatasi beberapa kendala dalam penerapan *Total Quality Management* berstandar ISO 9001:2008 yaitu menumbuhkan minat kerja guru dan karyawan sehingga motivasi warga sekolah dapat ditingkatkan; mengadakan sosialisasi mengenai *Total Quality Management* berstandar ISO 9001:2008 dengan cara menyelenggarakan pelatihan ISO 9001:2008; bekerja sama dengan baik antara orang tua peserta didik dengan pihak sekolah dan menjalin komunikasi yang baik antar lini kerja.

## UCAPAN TERIMA KASIH

Terselesaikannya artikel ilmiah ini tidak terlepas dari bantuan, bimbingan, arahan dan dorongan dari berbagai pihak. Untuk itu penulis mengucapkan terimakasih kepada Ketua Program Studi Pendidikan Ekonomi, FKIP UNS, Ketua BKK Pendidikan Akuntansi FKIP UNS, Pembimbing I dan Pembimbing II, serta jajaran redaksi Jurnal Pendidikan Ekonomi FKIP UNS.

## DAFTAR PUSTAKA

- Ali, Muhammad. (2009). *Manajemen Pendidikan*. Bandung: Alfabeta
- Arikunto, Suharsimi. (1996). *Prosedur Penelitian*. Jakarta: PT. Rineka Cipta
- Castle, A. Jack. (2010). Perspectives New Methodologies for Integrated Quality Management, *Management Research*, 10 (2), 83-88. Diperoleh 26 Januari 2014, dari <http://emeraldinsight.com/journals.htm?articleid=841829&show=pdf>
- Dahar, R.W. (2006). *Teori-teori Belajar & Pembelajaran*. Jakarta: Erlangga
- Hanafiah. (2009). *Konsep Strategi Pembelajaran*. Bandung: PT Refika Aditama
- Harmin, Merrill. (2012). *Pembelajaran Aktif yang Menginspirasi*. Jakarta: PT Indeks Permata Putri Media
- Ibrahim, Buddy. (2000). *Total Quality Management*. Jakarta: Djambatan
- Mukhoyaroh, Khoirul (2010). *Pelaksanaan Sistem Manajemen ISO 9001:2008 di SMA Negeri 1 Surakarta*. Skripsi Tidak Dipublikasikan, Universitas Sebelas Maret, Surakarta.
- Mulyasa. (2011). *Manajemen dan Kepemimpinan Kepala Sekolah*. Jakarta: PT Bumi Aksara
- Rivai, Veithzal. (2010). *Education Management*. Jakarta: Rajawali Pers
- Rutledge, Stacey. (2009). Principals Sense-making of Teacher Hiring and On-the-Job Performance. *Journal of Educational Administration*, 49 (5), 579-610. Diperoleh 28 Januari 2014, dari <http://emeraldinsight.com/journals.htm?articleid=1947855&show=abstract>
- Sallis, Edward. (2010). *Manajemen Mutu Terpadu Pendidikan*. Jakarta: PT Grasindo

- Singarimbun, & Effendi, Soffian. (1989). *Metode Penelitian Survei* Jakarta: PT. Pustaka LP3ES Indonesia <http://www.b4t.go.id/layanan-jasa/pelatihan-teknik/sistem-manajemen-mutu-iso-9000/>
- Sudrajat, A. (2008). *Bidang Kegiatan Pendidikan*. Diperoleh 11 Maret 2013 dari <http://akhmadsudrajat.wordpress.com/2008/02/03/konsep-manajemen-sekolah/>
- Sugiyono. (2011). *Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R & D*. Bandung: Alfabeta
- Sugiyarso. (2010). *Total Manajement Quality Terhadap Kinerja Guru dalam Pembelajaran*. Skripsi Tidak Dipublikasikan, Universitas Sebelas Maret, Surakarta.
- Sukardi. (2012). *Metodologi Penelitian Pendidikan*. Jakarta: PT. Bumi Aksara
- Sulipan. *Sistem Manajement Mutu ISO 9000, 2005*. Diperoleh 10 Januari 2013 dari
- Syaodih Sukmadinata, Nana. (2012). *Metode Penelitian Pendidikan*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya Offset
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 20 Tahun 2003 Tentang Sistem Pendidikan Nasional. <http://www.inherent-dikti.net/files/sisdiknas.pdf>.
- Tjiptono, Fandy. (1996). *Total Quality Management*. Yogyakarta: Andi Offset
- Wahyosumidjo. (2005). *Kepemimpinan Kepala Sekolah*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada
- Yamit, Zulian. (2004). *Manajemen Kualitas Produk dan Jasa*. Yogyakarta: CV. Adipura

