

IMPLEMENTASI SISTEM MANAJEMEN MUTU ISO 9001:2008 PADA SMK NEGERI 2 BANDA ACEH

Ansaruddin,¹ Nasir Usman,² Niswanto²

¹) Guru MTsN Sinabang, Kabupaten Simeulue, Indonesia

²) Prodi Magister Administrasi Pendidikan, Program Pascasarjana, Universitas Syiah Kuala, Indonesia

Koresponden: nasir.fkip@gmail.com

Abstract

The purpose of this study was to find out the planning, implementation, supervision, and constraints found in the implementation of ISO 9001: 2008 quality management system (QMS) at State Vocational High School (SMK Negeri) 2 of Banda Aceh. The results of the study showed that: (1) QMS planning was begun by establishing a commitment of all school members and the core team, then building QMS in the form of quality awareness training, required QMS document preparation, and socialization; (2) the implementation of the QMS was done by applying the QMS document to the business process consisting of the planning, core, supporting, and improvement process of all units; (3) internal QMS supervision was done directly by the principal by involving all team leaders and through management meetings by discussing the results of internal audit. Meanwhile, external QMS supervision was conducted by the assessors of PT. TUV Rheinland Indonesia once a year. (4) The constraints found in the QMS were shortages of personnel, excessive personnel workload, rotation or mutation, inadequate facility in the form of equipment and required machinery, the budget allocated by the government each year, and business and industry (DU/DI) facilities in Banda Aceh City.

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

Abstrak

Tujuan penelitian ini untuk mengetahui perencanaan, pelaksanaan, pengawasan, dan kendala-kendala yang ditemukan dalam implementasi sistem manajemen mutu (SMM) ISO 9001:2008 pada SMK Negeri 2 Banda Aceh. Hasil penelitian menunjukkan bahwa: (1) perencanaan SMM diawali dengan membentuk komitmen seluruh warga sekolah dan tim inti, selanjutnya membangun SMM berupa pelatihan kesadaran mutu, menyusun dokumen SMM yang dipersyaratkan, dan melakukan sosialisasi; (2) pelaksanaan SMM dilakukan dengan menerapkan dokumen SMM dengan proses bisnis terdiri dari proses perencanaan, inti, pendukung, dan peningkatan pada seluruh unit; (3) pengawasan SMM dari internal dilakukan langsung oleh kepala sekolah dengan melibatkan seluruh ketua tim dan melalui rapat tinjauan manajemen dengan membahas hasil audit internal. Sedangkan pengawasan dari eksternal sekolah dilakukan oleh Asesor dari PT. TUV Rheinland Indonesia sekali dalam satu tahun. (4) Kendala-kendala yang ditemukan dalam SMM adalah kekurangan personil, beban kerja personil yang berlebih, terjadinya rotasi maupun mutasi, adanya kekurangan: sarana berupa alat-alat dan mesin yang dibutuhkan, alokasi dana yang dianggarkan oleh pemerintah setiap tahun, dan fasilitas dunia usaha/dunia industri (DU/DI) di Kota Banda Aceh.

Kata kunci: Sistem, manajemen, mutu, SMM, ISO 9001:2008

PENDAHULUAN

Tantangan globalisasi meliputi seluruh aspek kehidupan, dan telah mempengaruhi seluruh tatanan masyarakat mulai dari ekonomi, politik, teknologi, informasi, bahkan sampai pendidikan. Apalagi setelah genderang perang arus pasar bebas masyarakat ekonomi ASEAN ditabuh. Persaingan global akan semakin ketat, baik barang, jasa, maupun pasar

tenaga profesional akan dengan mudah dipasarkan di wilayah Asia Tenggara.

Tantangan dan persaingan global di atas, tentunya perlu disikapi dengan serius oleh seluruh masyarakat Indonesia, terutama tantangan yang berkaitan dengan arus globalisasi tenaga kerja. Oleh karena itu, peningkatan mutu pendidikan harus dilakukan pada semua jenjang, tak terkecuali pada pendidikan kejuruan harus mampu menerapkan

konsep sistem manajemen mutu (SMM) kelas dunia, sehingga diharapkan dapat menghasilkan lulusan-lulusan yang berkualitas, punya daya saing, baik dalam dunia usaha maupun dunia industri (DU/DI).

Salah satu penjaminan mutu yang paling berhasil dimasyarakatkan dan diakui secara luas di seluruh dunia adalah seri standar ISO 9000. ISO 9000 merupakan suatu standar yang diakui secara Internasional untuk SMM (Usman 2014). SMM merupakan pengembangan dari manajemen mutu (*quality management*) yang dirangkai secara sinergi/terpadu yang kemudian lebih dikenal dengan MMT (Manajemen Mutu Terpadu) atau TQM (*Total Quality Management*). Istilah TQM ini di kalangan masyarakat lebih familier dengan SMM (Sobana 2012). SMM/MMT/TQM adalah sebuah konsep yang mengaplikasikan berbagai prinsip mutu untuk menjamin suatu produk barang/jasa memiliki spesifikasi mutu (Tim Dosen Administrasi Pendidikan Universitas Pendidikan Indonesia 2014). Dengan demikian, dapat dikatakan bahwa salah satu cara untuk menjadi lembaga pendidikan yang bermutu adalah dengan mengikuti SMM yang disarankan dalam standar ISO 9001:2008. Pembakuan mutu dalam standar tersebut, menetapkan persyaratan dan rekomendasi untuk desain dari SMM.

SMK Negeri 2 Banda Aceh merupakan sekolah yang telah mengadopsi Standar Internasional SMM ISO 9001:2008 dari tahun 2010 sampai dengan tahun 2015, dengan visinya menekankan kata berkualitas baik pada lembaganya maupun pelatihan teknologi, memiliki SDM berakhlak mulia, berjiwa wirausaha, dan dapat bersaing pada tingkat nasional dan internasional. Kebijakan mutunya adalah bertekad menerapkan SMM ISO 9001:2008 yang berorientasi mutu pada semua kegiatan untuk memberi kepuasan kepada pelanggannya.

Tujuan penelitian ini secara umum untuk mendapatkan gambaran yang jelas tentang implementasi sistem manajemen mutu ISO

9001:2008 pada SMK Negeri 2 Banda Aceh, dan secara khusus untuk mendapatkan informasi dan gambaran tentang perencanaan, pelaksanaan, pengawasan, dan kendala-kendala yang ditemukan dalam implementasi sistem manajemen mutu ISO 9001:2008 pada SMK Negeri 2 Banda Aceh.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan penelitian naturalistik, bersifat deskriptif, dengan jenis data kualitatif, dilakukan pada SMK Negeri 2 Banda Aceh, dari tanggal 24 Februari 2016 sampai dengan 24 Mei 2016. Subjek penelitian: Kepala Sekolah, Wakil Manajemen Mutu, Tim Inti dan Pegawai/Guru. Teknik pengumpulan data: observasi, wawancara, dan studi dokumentasi. Teknik analisis data: mereduksi, menyajikan, dan menarik kesimpulan/memverifikasi data.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Perencanaan SMM ISO 9001:2008 pada SMK Negeri 2 Banda Aceh

Pada tahap perencanaan, kepala sekolah beserta seluruh warga sekolah menyatakan komitmen, kesediaan, dan keterlibatan dalam menerapkan SMM ISO 9001:2008 yang akan diadopsi. Komitmen dan keterlibatan seluruh personil tersebut merupakan kunci sukses dalam perencanaan yang akan disusun. Pratiwi (2013) menyatakan bahwa komitmen yang kuat antar karyawan akan membentuk suatu budaya kerja yang baik. Dampak budaya yang baik, sekolah dapat meraih sebuah standar ISO. Komitmen merupakan salah satu pilar penting dalam membangun SMM. Oleh karena itu, dalam penyusunan perencanaan kepala sekolah selaku pimpinan puncak telah mengkomunikasikan ke seluruh warga sekolah akan pentingnya memenuhi persyaratan pelanggannya. Menurut Usman (2014) keterlibatan seluruh warga sekolah dapat menghasilkan keputusan yang baik, meningkatkan rasa memiliki dan tanggung jawab. Selanjutnya, rasa memiliki akan berdampak pada keberhasilan dan terhindar

dari perilaku yang *disfungsional* dalam organisasi (Siagian 2013).

Perencanaan SMM merupakan salah satu syarat mutlak bagi setiap organisasi atau lembaga pendidikan yang akan mengadopsi SMM ISO 9001:2008, perencanaan dimaksudkan untuk kelancaran dalam kegiatan yang akan dilaksanakan. Perencanaan adalah proses memikirkan dan menetapkan program-program yang akan dilakukan untuk mencapai tujuan (Sagala 2013). Pencapaian tujuan SMK yang ideal dan dukungan dari berbagai pihak dilakukan melalui kerjasama, baik dengan anggota internal sekolah maupun pihak eksternal sekolah (Azizah 2015). Untuk itu, kepala SMK Negeri 2 Banda Aceh telah membentuk tim inti yang diwakili dari setiap unit/program studi keahlian masing-masing. Tim inti tersebut melaksanakan sesuai dengan tugas dan fungsinya. Hal ini, sesuai dengan yang diungkapkan oleh Nurmasiyah (2015) bahwa dalam manajemen suatu organisasi perlu adanya pembagian tugas dan fungsi dari masing-masing pihak yang terlibat. Selanjutnya setelah tim inti terbentuk, manajemen SMK Negeri 2 Banda Aceh mengadakan pelatihan untuk memberikan kesadaran mutu (*quality awareness*) kepada seluruh warganya. Kemudian, Tim Inti yang telah dibekali secara khusus melakukan pengembangan dan penyusunan dokumen SMM yang akan diterapkan, yaitu menyusun program kerja pada setiap unit/program studi keahlian, mengidentifikasi dokumen eksternal dan internal yang dipersyaratkan, menyusun dokumen SMM yang meliputi manual mutu, prosedur-prosedur, intruksi kerja, dan dokumen pendukung lainnya sebagai panduan dalam penerapan SMM, serta melakukan sosialisasi dokumen SMM untuk diimplementasikan ke seluruh unit.

Pelaksanaan SMM ISO 9001:2008 pada SMK Negeri 2 Banda Aceh

SMK Negeri 2 Banda Aceh menerapkan dokumen SMM yang telah disusun di seluruh unit kerja/program studi

keahlian kecuali pengendalian supervisi. Proses bisnis yang dilaksanakan terdiri dari proses perencanaan, proses inti (PIN), proses pendukung (PPD), dan proses peningkatan (PPE). Keberhasilan pelaksanaan SMM ISO 9001:2008 tersebut, ditunjukkan sebagian besar ketercapaian rata-rata sasaran mutu sejak tahun 2010 mengalami peningkatan pada tahun-tahun berikutnya. Hal ini, tidak terlepas dari peran manajemen puncak yang selalu mendukung dan berusaha untuk terus menerus melakukan pemantauan pada setiap kesempatan, serta mengkomunikasikan kepada seluruh warga sekolah agar melaksanakan semua kegiatan dengan mengacu kepada prosedur dan intruksi kerja yang telah ditetapkan.

Titik kulminasi dari penerapan SMM ISO 9001:2008 pada SMK Negeri 2 Banda Aceh adalah diterimanya sertifikat ISO 9001:2008, yang diterbitkan oleh PT. TUV Rheinland Indonesia, pada tanggal 08 April 2010, dengan No. 01100096592. Selanjutnya, antiklimaks dari penerapan SMM ISO 9001:2008 tersebut adalah dibatalkannya sertifikat Standar Internasional ISO 9001:2008 tanggal 5 Mei 2016 oleh PT. TUV Rheinland Indonesia.

Konsistensi pelaksanaan SMM ISO 9001:2008 harus melakukan prinsip perbaikan berkesinambungan (*continual improvement*). Prinsip tersebut, menuntut organisasi melakukan perbaikan/peningkatan secara berkelanjutan dan harus menjadi tujuan permanen organisasi, tidak boleh berhenti pada satu titik kepuasan. Peningkatan terus menerus merupakan prinsip pengembangan yang tidak dalam berimprovisasi dan berinovasi (Sobana 2012). Perbaikan berkesinambungan harus dilakukan dengan proses sistematis dengan konsep siklus PDCA yaitu membuat perencanaan, melaksanakan rencana yang dibuat, memantau hasil pelaksanaan yang telah direncanakan, dan melakukan tindakan perbaikan terhadap penyimpangan dalam pelaksanaan (Usman 2014).

Suatu perencanaan yang telah dibuat secara matang tidak ada gunanya apabila tidak dilaksanakan secara konsisten. Esensi dari pelaksanaan perencanaan yang telah disusun akan menjawab bagaimana semua fungsi manajemen dapat berjalan sebagaimana mestinya (Makawimbang 2011). Konsistensi pelaksanaan SMM ISO 9001:2008 yang telah direncanakan tergantung kepada komitmen seluruh personil dalam organisasi. Oleh karena itu, semangat, niat baik, dan etos kerja harus selalu ditunjukkan dengan tetap konsisten dalam mempertahankan standar ISO 9001:2008 yang selama ini telah diadopsi, perbaikan-perbaikan dan peningkatan secara terus menerus harus dilakukan, sehingga sasaran mutu yang telah ditetapkan bisa dicapai dalam rangka memenuhi kepuasan dan harapan pelanggan secara berkesinambungan.

Pengawasan SMM ISO 9001:2008 pada SMK Negeri 2 Banda Aceh

Pengawasan dari internal pada SMK Negeri 2 Banda Aceh dilakukan langsung oleh kepala sekolah dengan melibatkan seluruh tim manajemen. Pengawasan internal tersebut, dilakukan melalui ketua-ketua tim pada setiap unit/program studi keahlian masing-masing, tim audit internal, dan melalui rapat tinjauan manajemen yang dilaksanakan setiap sekali dalam setahun. Sedangkan pengawasan dari eksternal sekolah dilakukan oleh Tim Asesor dari PT. TUV Rheinland Indonesia dan dilakukan sekali dalam satu tahun pula.

Menurut Mockler pengawasan adalah suatu usaha sistematis, dalam rangka membandingkan kegiatan nyata dengan standar yang telah ditetapkan sebelumnya, menentukan dan mengukur penyimpangan-penyimpangan, serta mengambil tindakan koreksi yang diperlukan (Engkoswara dan Komariah 2012).

Sasaran pengawasan penerapan SMM ISO 9001:2008 pada SMK Negeri 2 Banda Aceh adalah untuk memastikan konsistensi dan menemukan ketidaksesuaian/penyimpangan yang terjadi atas rencana atau target yang telah

ditetapkan dalam dokumen SMM. Sedangkan tindakan yang dilakukan dari hasil pengawasan tersebut adalah mengarahkan atau merekomendasikan perbaikan dan mengoptimalkan pekerjaan personil sesuai tugas dan fungsi pada setiap unit/program studi keahlian masing-masing sehingga sasaran yang telah direncanakan dapat tercapai.

Kendala-kendala yang Ditemukan dalam Implementasi SMM ISO 9001:2008 pada SMK Negeri 2 Banda Aceh.

Kendala-kendala yang ditemukan pada SMK Negeri 2 Banda Aceh dalam implementasi SMM ISO 9001:2008 adalah kekurangan personil. Banyak personil yang pensiun sementara pengganti terhadap personil yang pensiun tersebut tidak disediakan oleh Dinas terkait. Kendala lain adalah beban kerja personil yang berlebih, terjadinya rotasi maupun mutasi, adanya kekurangan sarana berupa alat-alat dan mesin yang dibutuhkan sesuai dengan perkembangan teknologi, kurangnya alokasi dana yang dianggarkan oleh pemerintah setiap tahun, dan minimnya fasilitas DU/DI yang berdekatan dengan sekolah. Temuan tersebut, menguatkan hasil penelitian Ipnugraha (2012) bahwa keterbatasan dana, beban pekerjaan yang banyak, dan adanya pergantian personil yang mendadak menjadi faktor penghambat pelaksanaan SMM ISO 9001:2008.

Kendala-kendala di atas dapat diatasi oleh manajemen SMK Negeri 2 Banda Aceh dengan memberdayakan sumber daya yang ada, baik dari internal maupun dari eksternal sekolah. Oleh karena itu, kendala-kendala tersebut tidak bisa dijadikan sebagai alasan untuk tidak lagi mengadopsi SMM ISO 9001:2008 yang selama ini telah diterapkan. Hasil penelitian Nugroho (2013) menunjukkan bahwa lemahnya komitmen manajemen, rendahnya budaya mutu pegawai, persepsi negatif pegawai, dan kurangnya komunikasi dalam sebuah organisasi juga menjadi kendala dalam penerapan SMM ISO 9001:2008. Selanjutnya Ria (2014) menemukan bahwa kurangnya motivasi dalam meningkatkan mutu sekolah, kurangnya pemahaman terhadap

SMM berstandar ISO 9001:2008, dan kurangnya koordinasi akan memunculkan kendala dalam penerapan SMM ISO 9001:2008.

Terkait dengan hal di atas, Yusmina (2014) menyebutkan bahwa SDM baik guru maupun pegawai yang tidak memahami tentang SMM secara optimal dan bekerja belum sesuai harapan akan menghambat tujuan yang ingin dicapai. Di lain pihak, Ariyani (2015) menemukan bahwa SDM yang tidak loyal pada pekerjaan dan tidak konsisten menerapkan sistem dokumentasi SMM ISO akan menjadi faktor penghambat penerapan SMM ISO. Sedangkan Prayogo dan Sohal menyebutkan bahwa penerapan ISO 9001 yang terlalu didorong faktor eksternal, tetapi tidak didukung oleh komitmen dan keterlibatan manajemen puncak serta proses SMM yang cenderung berdiri sendiri dan tidak terintegrasi pada operasi keseharian akan mengarahkan organisasi untuk menerapkan persyaratan ISO 9001 secara minimalis (Nurchayho dan Sumaedi 2011).

Faktor sukses dalam Implementasi SMM ISO 9001:2008, SDM yang ada harus memahami tentang SMM secara optimal serta melaksanakan tugas dan fungsinya masing-masing untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan secara konsisten. Untuk itu, diperlukan sosialisasi ke seluruh komponen sekolah dalam rangka mewujudkan lembaga yang mampu memberikan pelayanan optimal, meningkatkan koordinasi setiap kebijakan baru, mensosialisasikan penerapan SMM secara terus menerus pada setiap kesempatan, meningkatkan komitmen seluruh warga sekolah, memberikan tugas dan tanggungjawab yang jelas kepada stakeholders sekolah, selalu berupaya untuk meningkatkan SDM, dan menumbuhkan rasa peduli terhadap lembaga sekolah pada semua warga sekolah, serta berorientasi pada peningkatan mutu pelayanan pada setiap kegiatan (Nugroho 2015). Selanjutnya, menurut Creect (Usman 2014) faktor sukses yang terkait secara langsung dalam penerapan SMM dalam pendidikan adalah lima pilar TQM yaitu: *product, proses,*

organizational, leadership, dan commitment. Kelima pilar tersebut, saling berkaitan, mempengaruhi, dan harus menjadi perhatian oleh setiap lembaga pendidikan dalam memenuhi kepuasan dan harapan pelanggannya.

Kesimpulan

1. Perencanaan SMM ISO 9001:2008 pada SMK Negeri 2 Banda Aceh diawali dengan membentuk komitmen seluruh warga sekolah dan tim inti, selanjutnya membangun SMM berupa pelatihan kesadaran mutu, menyusun dokumen SMM yang disyaratkan oleh standar ISO 9001:2008, dan melakukan sosialisasi dokumen SMM kepada seluruh warga sekolah untuk diterapkan pada setiap unit kerja.
2. Pelaksanaan dilakukan dengan menerapkan dokumen SMM yang telah disusun pada seluruh unit/program studi keahlian, proses bisnis yang diterapkan terdiri dari proses perencanaan, proses inti, proses pendukung, dan proses peningkatan. Implementasi SMM ISO 9001:2008 dilaksanakan dari tahun 2010 sampai dengan tahun 2015.
3. Pengawasan dari internal dilakukan langsung oleh kepala sekolah dengan melibatkan seluruh ketua tim dan melalui rapat tinjauan manajemen dengan membahas hasil audit internal. Sedangkan pengawasan dari eksternal sekolah dilakukan oleh Asesor dari PT. TUV Rheinland Indonesia sekali dalam satu tahun.
4. Kendala-kendala yang ditemukan di lapangan adalah kekurangan personil, beban kerja personil yang berlebih, terjadinya rotasi maupun mutasi, kekurangan sarana berupa alat-alat dan mesin yang dibutuhkan, kurangnya alokasi dana yang dianggarkan oleh pemerintah setiap tahun, dan minimnya fasilitas DU/DI yang tersedia di Kota Banda Aceh.

DAFTAR PUSTAKA

- Ariyani, E.S. 2015. Penerapan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2008 sebagai Upaya Peningkatan Mutu Layanan SD IT Bias Assalam Kota Tegal. *Journal of Elementary Education*, 4 (1), 7-12.
- Azizah. 2015. Strategi Kerjasama Sekolah dengan Dunia Usaha dan Dunia Industri (DU/DI) dalam Meningkatkan Kompetensi Lulusan pada SMK Negeri 3 Banda Aceh. *Jurnal Administrasi Pendidikan*, 2 (3), 148-158.
- Engkoswara dan Komariah, A. 2012. *Administrasi Pendidikan*. Alfabeta, Bandung.
- Ipnugraha. 2012. Pelaksanaan Sistem Manajemen Mutu (SMM) ISO 9001:2008 di SMK Negeri 2 Pengasih Kulon Progo Tahun 2012. *Jurnal Pendidikan Teknologi dan Kejuruan*, 1 (21), 23-29.
- Makawimbang, J. H. 2011. *Supervisi dan Peningkatan Mutu Pendidikan*. Alfabeta, Bandung.
- Nugroho, A. 2013. *Analisis Kendala- Kendala dalam Penerapan SMM ISO 9001:2008 di SMKN 3 Wonosari Kabupaten Gunungkidul*. Tesis, Universitas Gadjah Mada.
- Nugroho, H. 2015. Evaluasi Implementasi Sistem Manajemen Mutu (SMM) ISO 9001:2008 di Sekolah Menengah Atas Negeri (SMAN) 1 Denpasar. *Jurnal Bakti Saraswati*, 1 (4), 49-63.
- Nurchahyo dan Sumaedi, S. 2011. Studi Penerapan ISO 9001 pada Layanan Administrasi di Perguruan Tinggi XYZ. *Jurnal Standardisasi*, 3 (13), 155-162.
- Nurmasyitah. 2015. Implementasi Manajemen Strategik dalam Meningkatkan Kinerja Guru pada Sekolah Menengah Kejuruan Negeri 3 Lhokseumawe. *Jurnal Administrasi Pendidikan*, 2 (3), 159-168.
- Pratiwi, Y, R. 2013. Efektivitas Sekolah Menengah Kejuruan Berstandar ISO 9001:2008 terhadap Pencapaian Standar Isi, Standar Proses dan Standar Kompetensi Lulusan. *Jurnal Pendidikan Sains*, 3 (1), 217-227.
- Ria, C, S. 2014. Implementasi Total Quality Management pada SMK Negeri 1 Surakarta Tahun 2013/2014. *Jupe UNS*, 3 (2), 247-258.
- Sagala, S. 2013. *Manajemen Strategik dalam Peningkatan Mutu Pendidikan*. Alfabeta, Bandung.
- Siagian, S. P. 2013. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bumi Aksara, Jakarta.
- Sobana. 2012. *Tips Memahami Sistem Manajemen Mutu ISO 9001*. Alfabeta, Bandung.
- Tim Dosen Administrasi Pendidikan Universitas Pendidikan Indonesia. 2014. *Manajemen Pendidikan*. Alfabeta, Bandung.
- Usman, H. 2014. *Manajemen Teori, Praktik, dan Riset Pendidikan*. Bumi Aksara, Jakarta.
- Yusmina, E. 2014. Implementasi Manajemen Mutu Terpadu dalam Peningkatan Kinerja Sekolah pada SMK Negeri 1 Banda. *Jurnal Administrasi Pendidikan*, 2 (4), 168-178.