SISTEM MANAJEMEN MUTU ISO 9001 : 2015

di SD ISLAM TERPADU AT-TAQWA SURABAYA

SKRIPSI

Oleh:

NAJMAH FAIRUZ

D03215024

PROGRAM STUDI MANAJEMEN PENDIDIKAN ISLAM
JURUSAN PENDIDIKAN ISLAM
FAKULTAS TARBIYAH DAN KEGURUAN
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN AMPEL

SURABAYA

2019

SISTEM MANAJEMEN MUTU ISO 9001 : 2015 di SD ISLAM TERPADU AT-TAQWA SURABAYA

SKRIPSI

Diajukan kepada :

Universitas Islam Negeri Sunan Ampel Surabaya
untuk memenuhi salah satu persyaratan dalam menyelesaikan Program
Sarjana Pendidikan (S. Pd.)
Fakultas Tarbiyah dan Keguruan

Oleh :

NAJMAH FAIRUZ

NIM. D03215024

PROGRAM STUDI MANAJEMEN PENDIDIKAN ISLAM

JURUSAN PENDIDIKAN ISLAM

FAKULTAS TARBIYAH DAN KEGURUAN

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN AMPEL

SURABAYA

2019

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Yang bertanda tangan di bawah ini :

NAMA : NAJMAH FAIRUZ

NIM : D03215024

JUDUL : SISTEM MANAJEMEN MUTU ISO 9001 : 2015 DI SD ISLAM TERPADU AT-TAQWA

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi ini secara keseluruhan adalah hasil penelitian/karya saya sendiri, kecuali pada bagian-bagian yang menjadi rujukan sebelumnya.

Surabaya, 17 Juli 2019

Pembuat pernyataan,

METERAI TEMPEL

FB554ADF628308226

6000

ENAM RIBU RUPIAH

NAJMAH FAIRUZ

D03215024

HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING SKRIPSI

Skripsi oleh:

NAMA : NAJMAH FAIRUZ

NIM : D03215024

JUDUL : SISTEM MANAJEMEN MUTU ISO 9001 : 2015 di SDIT AT-TAQWA SURABAYA

Telah diperiksa dan disetujui untuk diujikan.

Surabaya, 10 Juli 2019

Mengetahui,

Pembimbing I,	pembimbing II,
Prof. Dr. H Imam Bawani, MA	**Nur Fitriarin, S.Ag, M.Ed**
195208121980031006	**196701121997032001**

PENGESAHAN TIM PENGUJI SKRIPSI

Skripsi Najmah Fairuz ini telah dipertahankan di depan Tim Penguji Skripsi Fakultas Tarbiyah dan Keguruan, Universitas Islam Negeri Sunan Ampel Surabaya

Surabaya, 23 Juli 2019

Mengesahkan,

Dekan,

Prof. Dr. H. Ali Masud. M. Ag, M.Pd.I
NIP. 196301231993031002

Penguji I,

Prof. Dr. Hj. Husniatus Salamah Zainiyati, M.Ag
NIP. 196903211994032003

Penguji II,

Arif Mansyuri, M.Pd.I
NIP. 197903302014111001

Penguji III,

Prof. Dr. H. Imam Bawani, MA
NIP. 195208121980031006

Penguji IV,

Machfud Bachtiyar, M.Pd.I
NIP. 197704092008011007

KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN AMPEL SURABAYA
PERPUSTAKAAN
Jl. Jend. A. Yani 117 Surabaya 60237 Telp. 031-8441972 Fax 031-8413300
E-Mail: perpus@uinsby.ac.id

LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI
KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai sivitas akademika UIN Sunan Ampel Surabaya, yang bertanda tangan di bawah ini, saya:

Nama : NAJMAH FAIRUZ

NIM : D03215024

Fakultas/Jurusan : MPI/ Pendidikan Islam

E-mail address : nafado06@gmail.com

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Perpustakaan UIN Sunan Ampel Surabaya, Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif atas karya ilmiah :

☑ Skripsi ☐ Tesis ☐ Desertasi ☐ Lain-lain (.....)

yang berjudul :

SISTEM MANAJEMEN MUTU ISO 9001 : 2015 di SDIT AT-TAQWA SURABAYA

beserta perangkat yang diperlukan (bila ada). Dengan Hak Bebas Royalti Non-Ekslusif ini Perpustakaan UIN Sunan Ampel Surabaya berhak menyimpan, mengalih-media/format-kan, mengelolanya dalam bentuk pangkalan data (database), mendistribusikannya, dan menampilkan/mempublikasikannya di Internet atau media lain secara *fulltext* untuk kepentingan akademis tanpa perlu meminta ijin dari saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan atau penerbit yang bersangkutan.

Saya bersedia untuk menanggung secara pribadi, tanpa melibatkan pihak Perpustakaan UIN Sunan Ampel Surabaya, segala bentuk tuntutan hukum yang timbul atas pelanggaran Hak Cipta dalam karya ilmiah saya ini.

Demikian pernyataan ini yang saya buat dengan sebenarnya.

Surabaya, 01 Agustus 2019

Penulis

NAJMAH FAIRUZ

ABSTRAK

Najmah Fairuz. D03215024. Implementasi Prinsip-Prinsip Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2008 di SDIT At-Taqwa. Jurusan Manajemen Pendidikan Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan, Universitas Islam Negeri Sunan Ampel Surabaya.

Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan penerapan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2015 di SDIT At-Taqwa. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kualitatif dalam bentuk metode deskriptif kualitatif. Teknik pengumpulan data dalam skripsi ini dilakukan dengan cara:1) Dokumentasi, 2) Wawancara, dan 3) Observasi. Wawancara dilakukan dengan Kepala Sekolah, beberapa guru, dan beberapa peserta didik. Hal ini guna mendapatkan informasi yang dibutuhkan. Dari hasil penelitian menunjukkan bahwa Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2015 di SDIT At-Taqwa berjalan dengan baik. Hal ini terbukti dengan adanya usaha sekolah yang selalu menjaga kepercayaan pelanggan, kurikulum yang sesuai dengan peningkatan mutu pendidikan, berjalannya program dan sasaran yang sudah ditetapkan, selalu melibatkan seluruh warga sekolah, evaluasi berkelanjutan, menyelesaikan masalah dengan menggunakan data dan fakta yang ada dan adanya kerjasama yang dilakukan sekolah dengan pihak luar. Data hasil penelitian ini, diharapkan bisa memberikan masukan kepada Kepala Sekolah untuk senantiasa menumbuhkan komitmen bersama kepada berbagai pihak di sekolah dalam penerapan SMM ISO 9001:2015.

Kata Kunci: Mutu Pendidikan, SMM ISO 9001:2015, Sistem Manajemen Mutu

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

DAFTAR ISI

SAMPUL DALAM ..... **i**

HALAMAN KEASLIAN SKRIPSI ..... **ii**

HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING ..... **iii**

HALAMAN PENGESAHAN ..... **iv**

HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI ..... **v**

KATA PENGANTAR ..... **vi**

HALAMAN PERSEMBAHAN ..... **viii**

ABSTRAK ..... **ix**

DAFTAR ISI ..... **x**

DAFTAR LAMPIRAN ..... **xiii**

BAB I PENDAHULUAN1

A. Latar Belakang Masalah 1

B. Fokus Penelitian 6

C. Tujuan penelitian 7

D. Manfaat Penelitian 7

E. Definisi Konseptua 8

F. Keaslian penelitian 9

G. Sistematika Pembahasan 11

BAB II Kajian Teori 13

A. Sistem Manajemen Mutu ISO 9001 : 2015 13

1. Pengertian Manajemen Mutu Pendidikan 13

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

2. Sistem Manajemen Mutu ISO 9001 : 2015 16

3. Prinsip-prinsip SMM ISO 9001 : 2015 20

BAB III METODE PENELITIAN 25

A. Tempat dan waktu penelitian 25

B. Fokus Penelitian 25

C. Pendekatan dan Jenis Penelitian 26

D. Sumber Data 26

E. Informan Penelitian 26

F. Teknik dan Instrumen Pengumpulan data 27

G. Teknik Analisis Data 31

H. Tahap-Tahap Penelitian 33

I. Teknik Pemeriksaan Keabsahan Data 36

BAB IV HASIL PENELITIAN

A. Gambaran Umum SDIT At-Taqwa 39

1. Sejarah SDIT At-Taqwa 39

2. Profil Sekolah 40

3. Visi, Misi dan Tujuan 40

4. Struktur Organisasi 41

5. Data Guru dan Siswa 42

6. Data Sarana dan Prasarana 44

B. Akreditasi, Sertifikasi ISO 9001 : 2015 dan Data Prestasi 47

1. Akreditasi 47

2. Sertifikasi ISO 9001 : 2015 48

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

3. Data Prestasi Siswa 48

C. Deskripsi dan Analisis data..... 50

1. Konsep dasar SDIT Attaqwa 50

2. Implementasi Prinsip-Prinsip Sistem Manajemen Mutu ISO 9001 : 2015 51

3. Faktor dan Penghambat 67

D. Pembahasan Penelitian 67

BAB V PENUTUP 70

A. Kesimpulan 70

B. Saran 71

DAFTAR PUSTAKA 73

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kisi-Kisi Instrumen

Lampiran 2 Rekap Hasil Studi Dokumen

Lampiran 3 Pedoman Wawancara

Lampiran 4 Coding Data

Lampiran 5 Profil Sekolah

Lampiran 6 Sertifikat ISO 9001 : 2015

Lampiran 7 Data Sarana Prasarana

Lampiran 8 Prosedur Pengendalian Dokumen

Lampiran 9 Prosedur Pengendalian Rekaman

Lampiran 10 Prosedur Pengendalian Koreksi

Lampiran 11 Prosedur Pengendalian Perubahan

Lampiran 12 Pengendalian Produk Tidak Sesuai

Lampiran 13 Audit Internal

Lampiran 14 Dokumen ISO (Sampul)

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Penelitian

Pendidikan merupakan proses pengubahan sikap dan tata laku seseorang atau kelompok orang dengan usaha mendewasakan manusia melalui upaya pengajaran dan pelatihan (proses, cara dan perbuatan pendidik).[1]

Pendidikan merupakan suatu hal yang sangat penting. Mengingat masih rendahnya mutu pedidikan di Indonesia terutama di sekolah atau satuan pendidikan. Pendidikan di Indonesia masih jauh yang diharapkan jika dibandingkan dengan pendidikan di luar negeri. Menurut laporan PISA *(Programme International for Student Assesement)* tahun 2015 atau yang disebut dengan program yang mengurutkan kualitas sistem pendidikan di 72 negara, Indonesia menduduki peringkat ke 62. Sedangkan di ASEAN Indonesia menduduki peringkat ke 5 dari 10 negara yang ada. Indonesia masih kalah dari Negara tetangga seperti Malaysia, Singapura ataupun Brunai Darussalam. Pada tahun 2018, Indonesia menduduki peringkat 108 di dunia dengan skor 0,603. Secara umum kualitas pendidikan di Indonesia masih kalah atau masih dibawah Palestina dan Mongolia.[2]

Berbicara tentang mutu berarti bukan hanya bagaimana sekolah memperoleh hasil, namun juga mengenai proses dalam mencapai

[1] Ernawati, Waridah *Kamus Besar Bahasa Indonesia* (Jakarta : Bmedia, 2017) hal : 66
[2] https//www.kompasnia.com/frncscnvt/5c1542ec677ffbn533d6105/pisa-dan-literasi-indonesia

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

hasiltersebut. Maksudnya bagaimana proses manajemen sekolah sehingga bisa menghasilkan mutu pedidikan yang berkualitas.

Sekolah berbasis unggulan merupakan alternatif baru dalam pendidikan yang memfokuskan pada kualitas proses pendidikan. Sekolah berbasis unggulan memerlukan upaya pemberdayaan sekolah untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang bermutu kepada warga sekolah.[3]

Sebagaimana tertuang dalam UU No. 20 Tahun 2003 adalah tentang Sistem Pendidikan Nasional dan menjelaskan bahwa fungsi pendidikan nasional adalah dalam rangka mewujudkan amanat dalam pembukaan UUD, yakni mencerdaskan kehidupan bangsa. Tujuannya untuk mengembangkan potensi peserta didik agar menjadi manusia yang beriman, berilmu, kreatif, cakap, tanggung jawab serta menjadi warga serta tanggung jawab. [4]

Sistem mutu memiliki beberapa bagian atau subsistem dari sistem mutu secara keseluruhan. Masing-masing bagian (subsistem) saling berkaitan dan berhubungan antara satu dengan yang lain dalam membentuk sistem secara keseluruhan. Tak hanya berhubungan, namun juga saling berkontribusi dan memberi sumbangan antara bagian satu dengan bagian yang lain dalam membentuk suatu keseluruhan. Oleh karena itu pendidikan harus dipandang sebagai sebuah sistem.[5]

---

[3] Nanang Fattah, *Sistem Penjaminan Mutu Pendidikan* (Bandung : PT Remaja Rosdakarya, 2012) hal. 113

[4] UU No. 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional

[5] Joreme S. Arcaro. *Pendidikan Berbasis mutu : Prinsip-Prinsip Perumusan dan Tata Langkah Penerapan*. (Yogyakarta : Pustaka Pelajar, 2007), cet ke IV, hal. 13

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Dalam konteks pedidikan, pengertian mutu mengacu pada hasil pendidikan dari prestasi yang dicapai oleh sekolah dari kurun waktu tertentu. Dalam proses pendidikan yang bermutu terlibat sebagai : bahan ajar, metodologi, sarana sekolah yang mendukung administrasi, sarana pra sarana dan sumber daya lainnya yang dapat menciptakan suasana kondusif. Pendapat lain menyatakan bahwa kualitas pendidikan umumnya dikaitkan dengan tinggi rendahnya prestasi yang ditunjukkan dengan kemampuan siswa mencapai skor tes dan kemampuan lulusan.[6]

Untuk memperbaiki mutu pendidikan saat ini, para pendidik dapat meggunakan manajemen mutu sebagai sarananya. Karena dengan manajemen mutu para pendidik dapat megenal dan beradaptasi dengan permasalahan dan persoalan yang akan/sedang dihadapi. Adanya permasalahan dan persoalan yang telah dihadapi tersebut para pendidik dapat mengembangkan serta menerapkan proses yang baru sebagai hasil dari perbaikan mutu. [7]

Menanggapi soal mutu pendidikan maka lahirlah persaingan dan tantangan. Di Indonesia sudah bersiap diri untuk menghadapi persaingan dan tantangan tersebut. Salah satu persiapanya yaitu Indonesia telah menyiapkan generasi bangsa yang memiliki kemampuan ilmu pengetahuan dan teknologi yang tinggi. Usaha Indonesia untuk menciptakan generasi bangsa yang berkualitas yakni dengan pendidikan. Oleh karena itu pendidikan di Indonesia terus ditingkatkan.

---

[6] Zamroni, *Paradigma Pendidikan Masa Depan,*(Jakarta : Bigraf Publishing, 2000) hal. 9
[7] Joreme S. Arcaro. *Pendidikan Berbasis mutu : Prinsip-Prinsip Perumusan dan Tata Langkah Penerapan*. (Yogyakarta : Pustaka Pelajar, 2007), cet ke IV, hal. 2

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Dalam satuan pendidikan perlu mengimplementasikan manajemen mutu terpadu atau TQM (Total Quality Management) sebagai salah satu pedekatan perbaikan mutu. Dengan demikian satuan pendidikan mengharapkan TQM berjalan dengan baik untuk mencapai visi dan misi sekolah. Maka harus memiliki inovasi baru dan berani untuk maju. Warga sekolah harus menyadai bahwa mutu sekolah harus mengarah pada kepuasan pelanggan serta untuk memenuhi standar yang telah ditetapkan. Standar yang dimaksud adalah standar internasional ISO 9001 : 2015.[8]

ISO ialah badan stadarisasi internasional yang menangani masalah standarisasi untuk barang dan jasa. Manfaat ISO adalah untuk memperagakan kemampuan organisasi yang taat asas dalam memberikan produk yang memenuhi permintaan pelanggan dan peraturan yang berlaku.[9]

Tujuan dari SMM ISO 9001 : 2015 itu untuk memfasilitasi sekolah melalui penigkatan mutu dan kesesuaian produksi untuk menghasilkan barang atau jasa yang lebih baik serta meningkatkan efisiensi distrbusi produk dan kemudahan pemeliharaannya. Harapannya pengguna lebih percaya pada barang atau jasa yang telah mendapatkan jaminan sesuai dengan stadart internasional dan juga untuk menigkatkan kepuasan pelanggan dengan memenuhi permintaannya.[10]

---

[8] Ibid, hal. 08
[9] Husaini Usman, *Manajemen : Teori Praktik dan Riset Pendidikan*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2014) hal. 580
[10] Ibid, hal : 579

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Sekolah dasar merupakan satuan pendidikan yang menyelenggarakan pendidikan enam tahun. Sekolah dasar merupakan bagian dari pendidikan dasar. Dalam peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 28 Tahun 9000 tentang Pendidikan dasar disebutkan bahwa pendidikan dasar merupakan pendidikan sembilan tahun, terdiri atas seolah dasar 6 tahun dan enam tahun disekolah lanjutan tingkat pertama 3 tahun (SMP). Beberapa jenis seolah dasar di Indonesia, yaitu SD Konvensional, SD Percobaan, SD Inti, SD Kecil, SD Satu Guru, SD Pamong, dan SD Terpadu. [11] SD At-Taqwa adalah salah satu SD terpadu. SD terpadu sendiri adalah sekolah dasar yang menyelenggarakan pendidikan bagi anak normal dan penyandang cacat dengan menggunakan kurikulum sekolah dasar yang konvensional.

SD At-Taqwa merupakan salah satu sekolah dasar yang berada di Surabaya dan sudah menerapkan SMM ISO 9001 : 2015.[12] SD IT At-Taqwa berdiri pada tanggal 10 Agustus 2005. Secara umum kondisi fisik sekolah terutama bangunan gedung SD At-Taqwa dalam kondisi sangat baik dan sangat mendukung bagi terlaksananya kegiatan belajar mengajar. Tidak hanya itu, peserta didiknya pun meraih banyak prestasi baik akademik maupun non akademik serta memiliki lulusan yang siap bersaing.

Sekolah dasar At-Taqwa juga merupakan sekolah yang unggul dalam pengelolaan sistem pendidikannya. Pelayanannya sangat baik sekali

[11] Ibrahim Bafadal, *Manajemen peningkatan Mutu Seolah Dasar* (Jakarta : Bumi Aksara, 2012) hal 28
[12] Https://Profilsekolah.dispendik.surabaya.go.id/umum/sekolah.php?j=SD&nspn=20549495

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

dalam pihak sekolah mampu memnikat pelanggan pendidikan. Walaupun sebagai sekolah swasta namun sekolah ini adalah sekolah favorit di Surabaya.

Lembaga pendidikan dasar yang bermutu tersebut memberikan layanan jasa yang baik. Hal tersebut dapat dilihat dari budaya sekolah yang kondusif, proses belajar mengajar yang efektif, sarana pra sarana yang memadai, kurikulum yang jelas dan terarah, pendidik dan tenaga pendidik yang kompeten, dan itu dibuktikan dengan status ISO 9001.[13]

Dalam pelaksanaan ISO ini tentu saja tidak mudah. Karena tidak hanya kepala sekolah saja tetapi semua komponen yang berada di lingkungan tersebut harus berkomitmen terhadap pegembangan yang terus menerus dan seluruh aktivitas layanan prosedur yang terdokumentasikan secara sistematis.[14]

Oleh karena itu mendorong peneliti untuk meneliti penelitian yang berjudul "Implementasi Sistem Manajemen Mutu ISO 9001 : 2015 di SD At-Taqwa Surabaya"

B. Fokus Penelitian

Berdasarkan latar belakang penelitian yang telah dipaparkan oleh peneliti, maka fokus penelitian dalam penelitian ini adalah :

1. Bagaimana konsep sistem manajemen mutu ISO 9001 : 2015 di SD Islam Terpadu At-Taqwa Surabaya?

[13] sd.sekolahattaqwa.com/sd-islam-terpadu-at-taqwa/
[14] Joreme S. Arcaro. *Pendidikan Berbasis mutu : Prinsip-Prinsip Perumusan dan Tata Langkah Penerapan*. (Yogyakarta : Pustaka Pelajar, 2007), cet ke IV, hal. 438

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

2. Bagaimana implementasi sistem manajemen mutu ISO 9001 : 2015 di SD Islam Terpadu At-Taqwa Surabaya?
3. Apa faktor pendukung dan penghambat pelaksanaan sistem manajemen mutu ISO 9001 : 2015 di SD Islam Terpadu At-Taqwa Surabaya?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan fokus penelitian diatas penelitian ini bertujuan :

1. Untuk mengetahui konsep sistem manajemen mutu ISO 9001:2015 di SD Islam Terpadu At-Taqwa Surabaya.
2. Untuk mengetahui implementasi sistem manajemen mutu ISO 9001:2015 di SD Islam Terpadu At-Taqwa Surabaya.
3. Untuk mengetahui faktor pendukung dan faktor peghambat pelaksanaan sistem manajemen mutu ISO 9001 : 2015 di SD Islam Terpadu At-Taqwa Surabaya.

D. Manfaat Penelitian

1. Manfaat teoritis
   a. Memberikan informasi tambahan mengenai konsep sistem manajemen mutu ISO 9001 : 2015
2. Manfaat praktis
   a. Bagi peneliti

      Hasil penelitian ini dapat menjadi wawasan tambaha bagi peneliti, dan peneliti dapat mengaplikasikan teori yang peneliti dapatkan dalam perkuliahan selama ini terutama bidang manajemen pendidikan.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

b. Bagi Almamater

Hasil penelitian ini dapat menjadi tambahan referensi bagi pembaca, peneliti selanjutnya dan dapat menjadi tambahan referesi pustaka di perpustakaan.

E. Definisi Konseptual

Definisi konseptual

a. Manajemen Mutu Pendidikan

Manajemen adalah sebuah proses yang khas terdiri dari perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan dan pengawasan ; pemanfaatannya masing-masing dalam bingkai sebagai ilmu pengetahuan dan seni, dan diikuti secara beruntun untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan. [15]

Mutu menurut *Edward Sallis* adalah sesuatu yang memuaskan dan melampaui keinginan dan kebutuhan pelanggan.[16] Sedangkan menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia pendidikan adalah proses pembelajaran bagi setiap orang untuk mencapai pemahaman yang lebih baik.

Jadi dapat disimpulkan bahwa manajemen mutu pendidikan adalah suatu proses perencanaan, pengorganisasian, kepemimpinan dan pengendalian suatu pendidikan dengan tujuan memaksimalkan kebutuhan pelanggan.

[15] Hasan H, Dedy, Ridwan, *Manajemen Pendidikan*. (Jogjakarta : media akademi, 2016) hal. 2
[16] Edward Sallis, *Total Quality Management in Education* (Jogjakarta : Irciso, 2010) cet, XI, Hal.58

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

b. Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2015

International Standarization Of Organization (ISO) adalah badan standar mutu yang meliputi 100 negara untuk mencapai standar mutu produk secara internasional.[17] Dengan demikian dengan adanya badan standarisasi internasional lembaga pendidikan dapat merancang program untuk mendukung pencapaian tujuan pendidikan nasional yang berladasan ISO.

Konsep SMM ISO 9001 : 2008 digunakan setiap organisasi untuk membuat organisasi tersebut mempunyai standar baku untuk melaksanakan setiap kegiatannya. Sebelumnya ISO digunakan oleh bidang Industri, digunakan dibeberapa Negara tujuanya untuk meningkatkan mutunya. Namun dunia pendidikan juga perlu mengimplementasikan.

F. Keaslian Penelitian

Berikut ini adalah beberapa hasil dari penelitian sebelumnya, yang berkaitan dengan sistem manajemen mutu ISO 9001 : 2015 tapi memiliki fokus yang berbeda.

Adi Kurniawan, Jurusan Pendidikan Teknik Mesin, Fakultas Teknik, Universitas Negeri Yogyakarta 2015, dengan judul "Dampak Penerapan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001 : 2008 Terhadap Kualitas Pelayanan Di SMKN 2 Klaten". Penelitian ini membahas tentang dampak sekolah setelah menerapkan sistem manajemen mutu ISO 9001 : 2008 terhadap kualitas layanan pendidikan. Penelitian tersebut dengan

[17] Suyadi Prawirosentono, *Filosofi baru tentang Manajemen Mutu Terpadu Abad 21 : Kiat membangun Bisnis yang kompetitif*, (Jakarta : Bumi Aksara, 2007) Cet. I, hal. 93

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

penelitian ini sama-sama membahas tentang Sistem Manajemen Mutu ISO, akan tetapi penelitian sebelumnya menggunakan SMM ISO 9001 : 2008 sedangkan penelitian ini menggunakan SMM 9001 : 2015. Penelitian sebelumnya menggunakan pendekatan kuantitatif metode survey yaitu penelitian yang digunakan untuk memperoleh data yang lebih *real* dan mengumpulkan data dengan cara menyebarkan mengedarkan kuesioner, tes, wawancara terstruktur dan lain sebagainya. Teori yang digunakan dalam penelitian ini adalah teori dari Deming (1980). Lokasi peenelitian terdahulu bertempat di SMKN 2 Klaten.[18]

Yusuf Amrullah, Jurusan Manajemen Pendidikan, Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan, UIN Syarif Hidayatullah Jakarta 2015, dengan judul Sasaran Mutu di MTs Pembangunan UIN Syarif Hidayatullah Jakarta". Penelitian ini menggambarkan dan menjabarkan tentang impelementasi sistem manajemen mutu ISO 9001 : 2008 dalam mencapai sasaran mutu. Penelitian tersebut dengan penelitian ini sama-sama membahas tentang Sistem Manajemen Mutu ISO, akan tetapi penelitian sebelumnya menggunakan SMM ISO 9001 : 2008 sedangkan penelitian ini menggunakan SMM 9001 : 2015. Teori yang digunakan oleh peneliti sebelumnya yakni Jerome S Arcaco. Fokus penelitian Fokus penelitian sebelumnya yakni pada sasaran mutu pendidikan. Lokasi penelitian sebelumnya di MTs Pembagunan UIN Syarif Hidayatullah Jakarta. [19]

---

[18] Adi kurniawan, *Dampak Penerapan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001 : 2008 Terhadap Kualitas Layanan Pendidikan di SMK N 2 Klaten* : Skripsi Fakultas Teknik, Universitas Negeri Yogyakarta, 2015.

[19] Yusuf Amrullah, *Implementasi Sistem Manajemen Mutu ISO 9001 : 2008 Dalam Mencapai Sasaran Mutu di MTs Pembangunan UIN Syarif Hidayatullah Jakarta* : Skripsi Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan, UIN Syarif Hidayatullah Jakarta, 2015.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Syipa Fauziyah, Jurusan Manajemen Pendidikan, Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan, UIN Syarif Hidayatullah Jakarta 2017, dengan judul "Implementasi Prinsip-prinsip Sistem Manajemen Mutu ISO 9001 : 2008 Di SMK Ekonomika Depok". Penelitian ini membahas tentang sejauh mana sekolah mengimpelementasikan prinsip-prinsip sistem manajemen mutu ISO 9001 : 2008. Penelitian tersebut dengan penelitian ini sama-sama membahas tentang Sistem Manajemen Mutu ISO, akan tetapi penelitian sebelumnya menggunakan SMM ISO 9001 : 2008 sedangkan penelitian ini menggunakan SMM 9001 : 2015. Teori yang digunakan oleh peneliti sebelumya menggunakan teori Nasution. Peneliti sebelumnya menggunakan pendekatan kualitaif dan metode penelitian terdahulu menggunakan deskriptif kualitatif, yakni menggambarkan penerapan prinsip-prinsip system manajemen mutu ISO 9001 : 2008 di SMK Ekonomika. Fokus penelitian terdahulu yaitu di penerapan prinsip-prinsip sistem manajemen mutu ISO 9001: 2008. Lokasi peneliti sebelumya di SMK Ekonomika Depok.[20]

G. Sistematika Pembahasan

Sistematika pembahasan penelitian ini diuraikan oleh peneliti yang terdiri dari 5 bab. Tujuannya adalah untuk memudahkan pembaca untuk memahami penelitian ini. Adapun uraiannya sebagai berikut :

BAB I : Pendahuluan. Dalam bab ini peneliti menelaskan apa yang melatar belakangi dari judul penelitian ini, fokus penelitian, tujuan penelitihan,

[20] Syipa fauziyah, *Implementasi Prinsip-prinsip Sistem Manajemen Mutu ISO 9001 : 2008 Di SMK Ekonomika Depok. :* Skripsi Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan, UIN Syarif Hidayatullah Jakarta, 2017.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

manfaat penelitihan, definisi konseptual, keaslian penelitihan dan sistemika pembahasan.

BAB II : Kajian Teori. Dalam bab ini menjelaskan tentang beberapa teori yang dipaparkan oleh peneliti dalam berbagai macam sumber dan literatur seperti buku ataupun jurnal.

BAB III : Metode Penelitihan. Dalam bab ini peneliti memaparkan tentang jenis penelitihan, lokasi penelitihan, sumber data, metode pengumpulan data, analisis data, dan keabsahan data.

BAB IV : Hasil Penelitian dan Pembahasan. Dalam bab ini peneliti memaparkan tentang hasil penelitihan yang diperoleh oleh peneliti selama proses penelitian berlangsung. Di dalamnya terdapat deskripsi subjek, hasil penelitian yang terdiri dari deskripsi hasil temuan dan analisis temuan penelitian serta pembahasan.

BAB V : Penutup. Dalam bab ini merupakan bab akhir dalam skripsi. Dalam bab penutup ini penulis memaparkan kesimpulan dari hasil penelitian yang telah dilakukan serta memberikan saran terhadap lembaga yang dijadikan penelitian terkait kekurangan dan kelebihan yang ada.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

BAB II

KAJIAN TEORI

A. Sistem Manajemen Mutu ISO 9001 : 2015

1. Pengertian manajemen mutu pendidikan

Menurut George R. Terry *"management is a distinct process consisting of planning, organizing, actuating and controlling; utilising in each both science and art, and followed in order to accomplish predetermined objectives"*. Manajemen adalah sebuah proses yang khas terdiri dari perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan dan pengawasan ; pemanfaatannya masing-masing dalam bingkai sebagai ilmu pengetahuan dan seni, dan diikuti secara beruntun untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan.[21]

Sedangkan mutu dapat didefinisikan sebagai sesuatu yang memuaskan dan melampaui keinginan dan kebutuhan pelanggan.[22] Disini Edward Sallis mengungapkan dalam buku *Total Quality Management* bahwa mutu adalah sesuatu yang bisa memuaskan pelanggan dengan cara memaksimalkan pelayanan sehingga sasaran mutu bisa mencapai kebutuhan pelanggan.

Dari uraian diatas dapat disimpulkan bahwa manajemen mutu adalah proses perenanaan, pengorganisasian, pelaksanaan dan pengawasan yang lakukan secara efektif dan efisien untuk mencapai tujuan tertentu untuk memuaskan serta melampaui keinginan dan kebutuhan

[21] Hasan H, Dedy, Ridwan, *Manajemen Pendidikan.* (Jogjakarta : media akademi, 2016) hal. 2
[22] Edward Sallis, *Total Quality Management in Education* (Jogjakarta : Irciso, 2010) cet, XI, Hal.58

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

pelanggan.Dalam konteks pendidikan mutu mengacu pada hasil pendidikan dan proses dari pembelajaran. Pada proses pembelajaran mutu berkaitan dengan bahan ajar, metodologi, sarana prasarana, ketenagakerjaan, pembiayaan, lingkungan dan lain sebagainya. Namun pada hasil pendidikannya mutu mengacu pada hasil atau prestasi yang dicapai oleh siswa dari sekolah tersebut.

Ada beberapa prinsip pokok dalam hakikat mutu dalam pendidikan yaitu:[23]

1. Menciptakan konsensi tujuan

   Terlaksananya perbaikan pelayanan pendidikan bagi siswa secara baik.

2. Mengadopsi filosofi mutu total

   Menginovasi jenis macam kompetensi dan keterampilan guna mendukung revolusi mutu.

3. Mengurangi kebutuhan pengujian

   Mengurangi kebutuhan pengujian dan inspeksi yang mempunyai basis produksi masal.

4. Menilai bisnis sekolah dengan cara baru

   Meminimalkan biaya total pendidikan seminimalis mungkin.

5. Memperbaiki mutu dan produktifitas serta mengurangi biaya

   Mengembangkan proses “rencanakan-periksa-ubah”

6. Belajar sepanjang hayat[24]

[23] Alwan effendi, *Manajemen Mutu Pendidikan* (Yogyakarta : Median akademi, 2017) hal. 10-12
[24] Ibid, hal. 10-12

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Proses belajar yang dilakukan sepanjang waktu, dan atau tidak terikat dengan usia.

7. Kepemimpinan dalam pendidikan

   Kepala sekolah sebagai pemimpin menerapkan prinsip-prinsip manajemen mutu.

8. Menghilangkan rasa takut

   Mengesampingkan rasa takut agar pekerjaan dapat dilakukan secara lebih efektif.

9. Menghilangkan hambatan keberhasilan

   Melakukan pengembangan dengan mengikuti pendidikan dan pelatihan.

10. Menciptakan budaya mutu

    Menanamkan budaya mutu pada setiap anggota.

11. Perbaikan proses

    Dilakukan perbaikan berkelanjutan untuk meningkatkan tingkat mutu pendidikan.

12. Menghilangkan hambatan

    Membantu siswa berhasil yang dapat menghambat siswa dalam melakukan proses belajar serta pendampingan dan perlindungan.

13. Komitmen

    Memberikan sarana yang diperlukan untuk mencapai tujuan.

14. Tanggung jawab[25]

[25] Ibid, hal. 12

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Semua orang harus mempunyai rasa tanggung jawab untuk mencapai sasaran mutu pendidikan, meskipun selalu dilakuan bersama-sama.

2. Sistem Manajemen Mutu ISO 9001 : 2015

ISO adalah standart internasional yang mengarahkan dan mengendalikan organisasi untuk menacapai tujuan atau target, yang dirilis oleh organisasi internasional untuk standarisasi.[26]

Pentingnya SMM ISO 9001:2015 dalam lembaga pendidikan yaitu ISO sebagai standar mutu di seluruh dunia yang dibangun oleh beberapa negara maka tingkat kepercayaan standar ini tinggi, sehingga mendapat pengakuan secara internasional mengenai sistem penjaminan mutu dan dapat mengontrol dalam melaksanakan prosedur yang telah dibuat. Selain itu untuk evaluasi dilakukan oleh pihak ke-3 yaitu pihak luar sehingga dapat meningkatkan kredibilitas. Dengan adanya ISO ini dapat memperoleh keyakinan bahwa pekerjaan yang dilakukan sesuai dengan prosedur yang ditetapkan, struktur organisasi semakin jelas tanggungjawab wewenang dan tanggungjawab kerjanya sehingga dapat meningkatkan kepercayaan kepada pelanggan.[27]

Sebelum masuk ke dunia pendidikan, ISO digunakan dalam dunia industri saja. Dalam perkembangan teknologi pada zaman modern ini, ISO masuk ke dalam dunia pendidikan yang digunakan di

[26] Ketut witara. Cara Singkat Memahami Sistem Manajemen Mutu ISO 9001 : 2015 dan Implementasinya. (Sukabumi : CV. Jejak, 2018) hal : 11
[27] Husaini Usman, Manajemen : Teori Praktik dan Riset Pendidikan, (Jakarta: Bumi Aksara, 2014) hal. 550-551

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

berbagai negara untuk meningkatkan mutu. Sejarah organisasi ISO di mulai pada tahun 1946 ketika delegasi dari 25 negara bertemu di *Institute of Civil Engineers* di London dan memutuskan untuk membuat sebuah organisasi internasional baru dengan tujuan untuk memfasilitasi koordinasi dan penyatuan standar industri secara internasional.[28]

Pada bulan Februari 1947 organisasi baru ISO secara resmi mulai beroperasi. Sejak itu, ISO telah menerbitkan lebih dari 19.500 Standar Internasional yang mencakup hampir semua aspek teknologi dan manufatur.[29]

Pada tanggal 23 Desember 2008, badan standar internasional menerbitkan sebuah persyaratan sistem manajemen mutu ISO 9001 : 2000 direvisi menjadi sistem manajemen mutu ISO 9001 : 2008. Revisi tersebut secara substantif tidak banyak perubahan akan tetapi hanya redaksi saja yang terjadi perubahan.

Adapun perbedaan antara versi 2000 dengan 2008 secara signifikan lebih menekannkan pada efektifitas proses yang dilaksanakan dalam sebuah organisasi maupun lembaga tersebut. Jika versi SMM 9001 : 2000 mengatakan harus dilakukan dengan cara *corrective* dan *preventive action,* maka versi SMM 9001 : 2008 menetapkan bahwa proses *corrective* dan *preventive action* yang

[28] Ibid, hal. 592
[29] Ketut witara. Cara Singkat Memahami Sistem Manajemen Mutu ISO 9001 : 2015 dan Implementasinya. (Sukabumi : CV. Jejak, 2018) hal : 8

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

dilakukan harus secara efektif berdampak positif pada perubahan dalam organisasi atau lembaga.

Apabila sistem mutu disesuaikan dengan ISO 9000, maka seluruh aktivitas produksi barang / layanan jasa memerlukan prosedur yang terdokumentasi. Sebagai contoh, pendidikan memerlukan pendokumentasian setiap aktifitas menyangkut pencapaian programnya, termasuk seleksi, wawancara. Induksi, disiplin, penilaian, catatan presentsi, nasihat dan bimbingan, dan seterusnya. International Standart Organiation (ISO) 9000 menetapkan sebuah disiplin bagi mereka yang siaap menggunakannya.[30]

ISO 9000 memiliki seri yang tergolong kedalam standar-standar Sistem Manajemen Mutu, diantaranya adalah ISO 9001, ISO 9002, ISO 9003. Dalam penyusunan srkripsi ini penulis memfokuskan pada satu seri standar ISO yakni SMM ISO 9001 : 2015.

Tabel 1.1 Jenis – Jenis ISO

No	Jenis Standar ISO	Nama Standar
1.	ISO 9001	*Qulality Management Sistem*
2.	ISO 14000	*Environmental Manajemen Sistem*
3.	ISO 22000	*Food Safety Manajement Sistem*
4.	ISO 27001	*Information Security Management Sistem*
5.	OHSAS 18001	*Occupational Healt and safety Management Sistem*
6.	SA 8000	*Social Accountability Management Sistem*

[30] Edward Sallis, *Total Quality Management in Education* (Yogjakarta : Irciso, 2010) cet. XI, hal. 124

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

7.	ISO/TS 16949	*Quality Management Sistem Particular to Automotive Industri*

Tabel 1.2 Perbedaan ISO 9001 : 2008 dan ISO 9001 : 2015

ISO 9001 : 2008	ISO 9001 : 2015
Produk	Produk dan layanan
Pengecualian	Tidak digunakan
Wakil Manajemen	Tidak digunakan (Tanggung jawab dan wewenang yang sama ditugaskan tetapi tidak ada persyaratan untuk perwakilan manajemen tunggal)
Dokumentasi, Manual Mutu, Prosedur terdokumentasi, catatan	Informasi terdokumentasi
Lingkungan kerja	Lingkungan untuk proses operasional
Alat pantau dan ukur	Pemantauan dan pengukuran sumber daya
Pembelian produk	Produk dan layanan yang disediakan oleh pihak eksternal

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Supplier	Penyedia eksternal

Dengan demikian dengan adanya badan standarisasi internasional lembaga pendidikan dapat merancang program untuk mendukung pencapaian tujuan pendidikan nasional dengan berlandasan ISO.

3. Prinsip-prinsip Sistem Manajemen mutu ISO 9001 : 2015

Standart Internasional ini berdasarkan prinsip-prinsip manajemen mutu yang dijelaskan dalam ISO 9001. Penjelasan tersebut termasuk sebuah pernyataan dari setiap prinsip, sebuh alasan rasonal mengapa prinsip adalah penting bagi suatu organisasi, beberpa contoh manfaat yang terkait dengan prinsip dan contoh atas tindakan-tindakan khas untuk meningkatkan kinerja organisasi ketika menerapkan prinsip tersebut.[31]

Secara prinsip sebenarnya siapa saja dapat menerapkan sistem manajemen mutu ISO 9001, termasuk di lingkungan lembaga pendidikan (sekolah, madrasah, dan perguruan tinggi). Sistem manajemen ini merupakan sistem manajemen yang menekankan kepada kepuasan pelanggan. Pelanggan yang dimaksud ialah

[31] Buku pedoman, Standar Internasional Sistem Manajemen Mutu ISO 9001 : 2015 dan Persyaratan-persyaratannya. Hal. 5

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

pelanggan internal dan eksternal serta pihak-pihak yang berkepentingan.[32]

Prinsip-prinsip mutu tersebut adalah :[33]

a. Fokus pada pelanggan

Mutu tidak hanya berarti kesesuaian dengan spesifikasi-spesifikasi yang ada, tetapi mutu tersebut dtentukan oeh pelanggan. Sekolah adalah pelayanan jasa, jadi sekolah harus memberikan pelayanan jasa yang maksimal kepada pelanggan.

Dengan demikian setiap organisasi harus bergantung pada setiap anggota atau pelanggan dalam organisasinya. Pada setiap organisasi harus memahami dan mengerti terhadap keutuhan pelanggan saat ini ataupun dimasa yang akan datang. Organisasi harus memenuhi kebutuhan pelanggan dan konsisten untuk melebihi kebutuhan pelanggan.

b. Kepemimpinan

Pemimpin organisasi menetapkan kesatuan tujuan dan arah dari organisasi. Pemimpin juga harus mampu mengembangkan visi dan misi untu mencapai tujuan organisasi. Pemimpin haru bias memberikan ispirasi bagi bawahannya, memfasiitasi semua kebutuhan anggotanya dengan tujuan bawahannya dapat bekerja secara optimal dan dapat melakukan komunikasi yang efektif.

---

[32] Mulyono, *Manajemen Administrasi dan Organisasi Pendidikan.* (Yogyakarta: Ar-Ruzz Media, 2004) hal. 306

[33] Husaini Usman, Manajemen : Teori Praktik dan Riset Pendidikan, (Jakarta: Bumi Aksara, 2014) hal. 517

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

c. Keterlibatan semua orang

Semua angota yang berada disuatu oerganisasi secara bersama-sama menjalankan peekejaan sesuai dengan tugas pokok dan fungsinya. Organisasi sangat membutuhkan kemampuan dari anggotanya untuk berkembang dan berinovasi. Dengan melibatkan semua orang maka untuk mencapai tujuan suatu organisasi bisa menghasilkan sesuatu yang maksimal.[34]

d. Pendekatan proses

Suatu hasil yang diinginkan akan tercapai secara lebih efisien, apabila aktivitas dan sumber-sumber daya yang berkaitan dikelola sebagai suatu proses. Suatu proses dapat didefinisikan sebagaif integrasi sekuensial dari orang, material, metode, peralatan dalam suatu lingkungan guna menghasilkan nilai tambah output bagi pelanggan. Peningkatan.[35]

e. Pendekatan sistem dalam manajemen

Pengidentifikasian, pemahaman, dan pengelolaan dari proses-proses yang saling berkaitan sebagai suatu sistem, akan memberikan kontribusi pada efektivitas dan efesiensi organisasi dalam mencapai tujuan-tujuannya. Hal ini mengingatkan pentingnya peran masing-masing subsistem yang saling terkait dalam proses untuk mendapatkan hasil terbaik.[36]

f. Peningkatan terus-menerus

[34] Ibid, hal 518

[36] Ibid, hal. 518

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Untuk dapat sukses setiap sekolah perlu melakukan proses sistematis dalam melaksanakan perbaikan berkesinambungan. Konsep yang berlaku adalah siklus PDCA, yang terdiri langkah perencanaaan, melaksanakan rencana, memeriksa hasil pelaksanaan rencana, dan melakukan tindakan korektif terhadap hasil yang diperoleh. Pendidikan harus terus-menerus meningkatkan mutunya. Staf harus selalu ditingkatkan kompetensinya.

Peningkatan teru-menerus dari kinerja organisasi secara keseluruhan harus menjadi tujuan tetap dari organisasi. Peningkatan terus-menerus didefinisikan sebagai suatu proses yang berfokus pada upaya terus-menerus meningkatkan efektivitas atau efisiensi organisasi untuk memenuhi kebijakan dan tujuan dari organisasi itu.

g. Pendekatan Fakta untuk pengambilan Keputusan

Sekolah kelas dunia berorientasi kepada fakta, maksudnya setiap keputusan didasarkan oleh fakta, bukan pada perasaan (feeling) atau ingatan semata. Setiap keputusan harus berdasarkan data da informasi yang akurat, relevan, dan up to date.

Keputusan yang efektif adalah berdasarkan pada analisis data dan informasi untuk menghilangkan akar penyebab masalah, sehingga masalah-masalah kualitas dapat terselesaikan secara efektif dan efesien. Keputusan manajemen organisasi seharusnya

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

ditunjukan untuk meningkatkan kinerja organisasi dan efektivitas implementasi manajemen mutu.[37]

h. Hubungan yang Saling Menguntungkan

Tidak ada suatu institusi yang dalam melaksanakan pekerjaannya tanpa membutuhkan pihak lain. Kebutuhan barang pada suatu institusi memerlukan institusi lain sebagai pemasok.[38]

Delapan dasar prinsip manajemen mutu diatas merupakan dasar penerapan sistem manajemen mutu dalam kelompok ISO 9000. Alasan penerapan sistem tersebut adalah untuk membantu organisasi dalam meningkatkan kepuasan kepada pelanggannya atas layanan produk dari organisasi tersebut.

[37] Ibid, hal : 518-519
[38] Ibid, hal 519

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Tempat dan waktu Penelitian

Tempat dilaksanakan penelitian ini yakni di SD Islam Terpadu At-Taqwa yang beralamat di jl. Griya Babatan Mukti Blok I No 45 C Wiyung Surabaya. Adapun waktu penelitian mulai dari Februari 2019 sampai dengan Juni 2019. Rinciannya sebagai berikut :

No	Uraian Kegiatan	Waktu Penelitian (4 Bulan)				
		Maret	April	Mei	Juni	Juli
1.	Pra survey / studi pendahuluan	X				
2.	Pembuatan proposal	X	X			
3.	Pengumpulan data			X	X	
4.	Analisis data			X	X	
5.	Penulisan laporan			X	X	X

B. Fokus Penelitian

Penelitian ini difokuskan kepada kepala sekolah sebagai pemimpin, guru, karyawan dan pelanggan sedangkan subfokus penelitian ini adalah prinsip dan manfaat dalam penerapan sistem manajemen mutu ISO 9001: 2015 guna meningkatkan mutu pendidikan di SD Islam Terpadu At-Taqwa Surabaya.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

C. Jenis dan Pendekatan Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dalam bentuk metode deskriptif dengan fokus pada studi dokumentasi.[39] yaitu metode yang bertujuan untuk menggambarkan penerapan prinsip-prinsip Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2015 di SD Islam Terpadu At-Taqwa Surabaya. Sesuai metode yang dipakai maka penelitian ini menggunakan teknik pengumpulan data utama yaitu wawancara dan dilengkapi dengan teknik dokumentasi dan teknik observasi untuk menggali data yang lebih dalam.

D. Sumber Data

Sesuai fokus penelitian maka yang menjadi sumber data dalam penelitian ini adalah data skunder yaitu buku-buku dan jurnal sebagai acuan teoritis serta data primer yaitu dengan wawancara, dokumen, dan observasi.

E. Informan Penelitian

Dalam sebuah penelitian, subjek penelitian sangat penting bahkan kunci utama. Sebab subjek penelitian adalah orang yang benar-benar tau dan terlibat dalam suatu penelitian serta mendukung peneliti untuk memperoleh data atau informasi yang nantinya data tersebut akan diolah, dianalisis, dan disusun secara sistematis oleh peneliti. Dalam hal ini peneliti memastikan dan memutuskan siapa yang berhak dan memberikan informasi yang relevan sehingga mampu menjawab pertanyaan peneliti.

[39] Imam bawani, *Metode Penelitian Pendidikan Islam*,(Sidoarjo : Khazanah Ilmu Sidoarjo, 2016) hal : 118

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Adapun informan tersebut adalah kepala sekolah, guru karyawan dan pelanggan/siswa di SD Islam Terpadu At-Taqwa Surabaya.

F. Teknik dan Instrumen Pengumpulan Data

Data penelitian diperoleh dengan menggunakan teknik :

1. Wawancara

   Wawancara digunakan untuk memperoleh data tentang berbagai kegiatan yang dilakukan oleh kepala sekolah, guru karyawan dan pelanggan dalam menerapkan prinsip-prinsip sistem manajemen mutu ISO 9001 : 2015 di sekolah. Wawancara juga digunakan untuk memperoleh data tentang tanggapan guru karyawan dan pelanggan terkait dengan manfaat dari kegiatan yang dilakukan oleh kepala sekolah dalam menerapkan prinsip-prinsip sistem manajemen mutu ISO 9001 : 2015 Dengan demikian yang diwawancarai adalah kepala sekolah, guru karyawan dan pelanggan. Untuk melakukan wawancara disusun pedoman wawancara berikut kisi-kisinya.

VARIABEL	DIMENSI	ASPEK	INFORMAN	INSTRUMEN
SISTEM MANAJEMEN MUTU ISO 9001 : 2015	**Konsep SMM ISO 9001 : 2015**	1. Latar Belakang Pelaksanaan ISO 9001 : 2015	Kepala Sekolah	Pedoman Wawancara + Dokumen
		2. Strategi kepala sekolah untuk menjadikan sekolah berdertifikat ISO.	Kepala Sekolah	Pedoman Wawancara + Dokumen

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

		3. Persyaratan untuk sekolah sehingga bisa bersertifikat ISO 9001 : 2015	Kepala Sekolah	Pedoman Wawancara + Dokumen
	Implementasi Prinsip-prinsip Manajemen ISO 9001 : 2015	Berfokus pada pelanggan : 1. Pelayanan sekolah 2. Kepuasan pelanggan 3. Kepercayaan pelanggan	Kepala Sekolah, Guru, Pelanggan (Siswa / Wali Siswa)	Pedoman Wawancara + Dokumen
		Kepemimpinan : 1. Visi dan Misi 2. Tujuan 3. Kemampunan Manajerial	Kepala Sekolah	Pedoman Wawancara + Dokumen
		Melibatkan Semua Orang : 1. Partisipasi SDM 2. Komunikasi Internal	Kepala Sekolah, Guru, Pelanggan (Siswa / Wali Siswa)	Pedoman Wawancara + Dokumen
		Pendekatan Proses : 1. Penerapan SOP 2. Penerapan Job Deskription	Kepala Sekolah, Guru/Karyawan	Pedoman Wawancara + Dokumen
		Pendekatan Sistem dalam Manajemen: 1. Struktur Organisasi 2. Kurikulum 3. Program Sekolah	Kepala Sekolah, Guru/Karyawan	Pedoman Wawancara + Dokumen
		Peningkatan Terus-Menerus : 1. Pelatihan 2. Prestasi Siswa	Kepala Sekolah, Guru, Pelanggan (Siswa / Wali	Pedoman Wawancara + Dokumen

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

		3. Tolak Ukur Penerapan ISO (Sebelum-Sesudah)	Siswa)	
		Pendekatan Fakta untuk Pengambilan Keputusan : 1. Pemecahan Masalah	Kepala Sekolah	Pedoman Wawancara + Dokumen
		Hubungan Saling Menguntungkan : 1. Kerjasama Piha Sekolah dengan Piha Luar	Kepala Sekolah	Pedoman Wawancara + Dokumen
	Faktor yang Terlibat dalam Pelaksanaan SMM ISO 9001 : 2015	1. Faktor yang Mendukung Pelaksanaan SMM ISO 9001 : 2015	Kepala Sekolah, Guru / Karyawan	Pedoman Wawancara
		2. Faktor Penghambat Pelaksanaan SMM ISO 9001 : 2015	Kepala Sekolah, Guru / Karyawan	Pedoman Wawancara

2. Observasi

Observasi digunakan untuk memperoleh data tambahan terkait dengan penerapan sistem manajemen mutu ISO 9001:2015 guna meningkatkan mutu Pendidikan. Dengan demikian fokus observasi ditujukan kepada kegiatan penerapan prinsip-prinsip sistem manajemen ISO 9001 : 2015 meningkatkan mutu Pendidikan selama peneliti berada di lokasi penelitian. Observasi dilakukan dengan menggunakan pedoman observasi yang berupa daftar checklist

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

3. Studi Dokumen

Dokumentasi dilakukan untuk mendapatkan data tentang profil SD Islam Terpadu At-Taqwa, profil sekolah, data guru dan karyawan. Dokumen-dokumen tersebut digunakan untuk melengkapi data penelitian sehingga dapat ditampilkan gambaran tentang objek penelitian. Untuk memperoleh dokumen yang dibutuhkan digunakan daftar cheklist dokumen.

No	Dokumen	Keterangan	
		Ada	Tidak Ada
1.	**Dokumen Implementasi SMM ISO 9001 : 2015**		
	a. Sertifikat ISO 9001 : 2015		
	b. Pedoman Mutu SDIT At-Taqwa		
	c. Prosedur Pengendalian Dokumen		
	d. Prosedur Pengendalian Rekaman		
	e. Prosedur Pengendalian Koreksi		
	f. Prosedur Tindakan Pencegahan		
	g. Pengendalian Produk Tidak Sesuai		
	h. Intruksi Kerja		
	i. Hasil Audit Internal		
.	j. Rapat Tinjauan Manajemen		
2.	**Dokumen Sekolah**		
	a. Profil Sekolah (visi, misi, akreditasi, jumlah guru, staff dan siswa)		
	b. Prestasi Siswa		
3.	**Data Sarana-Prasarana**		

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

G. Teknik Anlisis Data

Bogdan menyatakan bahwa "Analisis data adalah proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan dan bahan-bahan lain, sehingga dapat mudah dipahami, dan temuannya dapat diinformasikan kepada orang lain.[40]Teknik analisis data merupakan suatu cara yang digunakan untuk menguraikan keterangan-keterangan atau data-data yang diperoleh agar data-data tersebut dapat dipahami bukan saja oleh peneliti, akan tetapi oleh orang lain yang ingin mengetahui hasil penelitian tersebut.

Proses analisis data dimulai dengan menelaah seluruh data yang terkumpul dari berbagai sumber yang diproses dari kegiatan wawancara, observasi dan dokumentasi. Kemudian data yang telah terkumpul, dianalisis, diinterpretasikan/ditafsirkan dan disimpulkan ke dalam bahasa yang lebih mudah dipahami, logis dan sesuai dengan penelitian yang dibahas. Data hasil wawancara dengan kepala sekolah dikonfirmasikan dengan data hasil wawancara guru, karyawan dan pelanggan serta sedapat mungkin dibuktikan dengan dokumen yang diperoleh peneliti. Untuk memperkuat data yang telah diperoleh melalui wawancara dan dokumentasi kepada guru, karyawan dan pelanggan, peneliti melakukan observasi terkait Implementasi prinsip-prinsip sistem manajemen mutu ISO 9001:2015 selama penelitian berlangsung.

[40] Sugiono, *metode penelitian kuantitatif, kualitatif dan R&D*, (Bandung : Alfabeta, 2018) cet. 28 hal. 244

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Teknik analisis data yang dipergunakan dalam penelitian kualitatif melalui langkah-langkah dibawah ini:[41]

1. Reduksi Data

   Reduksi artinya sebagai proses pemilihan, pemusatan, perhatian pada penyederhanaan, pengabstrakan dan transformasi data yang muncul dari catatan-catatan lapangan. Reduksi data terus menerus selama pengumpulan data. Dalam reduksi data inilah peneliti menajamkan, menggolongkan, mengarahkan, membuang yang tidak perlu dan mengorganisasikan data dengan sedemikian rupa sehingga kesimpulan dapat ditarik dan diverifikasi.

2. Penyajian Data

   Penyajian data adalah sekumpulan informasi yang tersusun yang memberi kemungkinan adanya penarikan kesimpulan dan pengambilan tindakan pada bagian ini, setelah mereduksi data peneliti sudah dapat mengumpulkan informasi yang dapat memberi peluang untuk mengambil kesimpulan. Sehingga data dapat tersaji dengan baik tanpa adanya data yang sudah tidak dibutuhkan.

3. Penarikan Kesimpulan

   Penarikan kesimpulan hanyalah sebagian dari suatu kegiatan dari konfigurasi yang utuh. Verifikasi dapat dilakukan untuk

[41] Sugiono, Metode Penelitian Kualitatif Kuantitatif dan R&D (Bandung : Alfabeta, 2011) cet. 13. Hal. 249

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

mencari pembenaran dan persetujuan, sehingga validitas dapat tercapai.[42] Dalam penelitian ini, peneliti mengambil kesimpulan setelah melakukan pencarian arti benda-benda, pola penjelasan dan konfigurasi dari hasil wawancara dengan yang bersangkutan pada pengumpulan data, yang kemudian hasilnya disajikan dalam penyajian data. Dalam penelitian ini, peneliti mengambil kesimpulan setelah melakukan pencarian arti benda-benda, pola penjelasan dan konfigurasi dari hasil wawancara dengan yang bersangkutan pada pengumpulan data, yang kemudian hasilnya disajikan dalam penyajian data.

H. Tahap-Tahap Penelitian

1. Tahap Pra Lapangan

Ada empat tahap kegiatan yang harus dilakukan oleh peneliti dalam tahap ini ditambah dengan satu pertimbangan yang perlu dipahami, yaitu ketika peneliti lapangan. Kegiatan dan pertimbangan tersebut di uraikan berikut ini.[43]

a) Menyusun Rancangan Penelitian

Tahap ini disebut juga dengan tahap pembuataan proposal penelitian. Peneliti melakukan tahap ini pada akhir bulan desember menjelang januari.

[42] Ibid, hal 252
[43] Sugiono, *Metode Penelitian Kualitatif Kuantitatif dan R&D* (Bandung : Alfabeta, 2018) cet. 28. Hal. 260

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

b) Memilih Lapangan penelitian

Setiap situasi merupakan laboratorium di dalam lapangan penelitian kualitatif. Beberapa aspek kehidupan sosial dapat diteliti karena hal itu menjadi lebih jelas (E.C.Huges, dalam Bogdan 1972:12). Namun, satu hal yang perlu diperhatikan oleh peneliti ialah barangkali baik apabila tidak secara teguh berpegang pada acuan teori, tetapi biarlah hal itu dikembangkan pada pengumpulan data. Peneliti memilih di SD Islam Terpadu At-Taqwa Surabaya, dikarenakan salah satu SD yang telah bersertifikat ISO 9001 : 2015 di Surabaya.

c) Menjajaki dan Menliai Lapangan

Tahap ini belum sampai pada titik yang menyingkapkan bagaimana penelitian masuk lapangan dalam arti mulai mengumpulkan data yang sebenarnya. Jadi, tahap ini barulah orientasi lapangan, namun dalam hal-hal tertentu telah menilai keadaan lapangan.

Maksud dan tujuan penjajakan lapangan adalah berusaha mengenal segala unsur lingkungan sosial, fisik, dan keadaan alam. Jika peneliti telah mengenalnya, maksud dan tujuan lainnya ialah untuk membuat peneliti mempersiapkan diri, mental maupun fisik, serta menyiapkan perlengkapan yang diperlukan. Pengenalan lapangan dimaksudkan pula untuk menilai keadaan, situasi, latar dan konteksnya. Pengenalan dan penjajagan lapangan diteruskan

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

sehingga peneliti menjadi bagian anggota kelompok yang ditelitinya.[44]

d) Memilih dan Memanfaatkan Informan

Informan adalah orang yang dimanfaatkan untuk memberikan informasi tentang situasi dan kondisi latar penelitian. Jadi, ia harus mempunyai banyak pengalaman tentang latar penelitian. Ia berkewajiban secara sukarela menjadi anggota tim penelitian walaupun hanya bersifat informal. Sebagai anggota tim dengan kebaikannya dan dengan kesuka-relaannya ia dapat memberikan pandangan dari segi orang-dalam tentang nilai-nilai, sikap, bangunan, proses, dan kebudayaan yang menjadi latar penelitian tersebut.

2. Tahap Lapangan

Dalam tahap ini dibagi atas tiga bagian yaitu :

a) Memahami latar penelitian dan persiapan diri

Tahap ini selain mempersiapkan diri, peneliti harus memahami latar penelitian agar dapat menentukan model pengumpulan datanya.

b) Memasuki Lapangan

Pada saat sudah masuk kelapangan peneliti menjalin hubungan yang akrab dengan subyek penelitian dengan menggunakan tutur bahasa yang baik, akrab serta bergaul dengan mereka dan tetap menjaga etika pergulan dan norma-norma yang

[44] Ibid, hal. 261

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

berlaku di dalam lapangan penelitian tersebut. Peneliti mulai berkomunikasi dengan konselor dan pasien pecandu narkoba dengan santai dan menggunakan bahasa yang baik.

c) Berperan serta sambil mengumpulkan data

Dalam tahap ini peneliti mencatat data yang diperolehnya kedalam field notes, baik data yang diperoleh dari wawancara, pengamatan atau menyaksikan sendiri kejadian tersebut.[45]

3. Tahap Penulisan Laporan

Penulisan laporan merupakan hasil akhir dari suatu penelitian, sehingga dalam tahap akhir ini peneliti mempunyai pengaruh terhadap hasil penulisan laporan. Penulisan laporan yang sesuai dengan prosedur penulisan yang baik karena menghasilkan kualitas yang baik pula terhadap hasil penelitian.[46]

I. Teknik Pemeriksaan Keaabsahan Data

Menurut Moleong, keabsahan data adalah bahwa setiap keadaan harus memenuhi tiga hal, diantaranya; mendemonstrasikan nilai yang benar, menyediakan dasar agar hal itu dapat diterapkan, dan memperbolehkan keputusan luar yang dapat dibuat tentang konsistensi dari prosedurnya dan kenetralan dari temuan dan keputusannya.[47]

Pengecekan keabsahan data yang digunakan dalam penelitian ini dilakukan dengan tiga metode, yaitu:

[45] Ibid, hal. 261
[46] Ibid, hal 261-262
[47] Lexy J. Moleong, Metodologi Penelitian Kualitatif, (Bandung: PT. Remaja Rosdakarya), h. 320.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

1. Perpanjangan Keikutsertaan

   Dengan perpanjangan keikutsertaan peniliti akan memungkinkan peningkatan kepercayaan data yang dikumpulkan. Hal ini disebabkan karena: a) Dapat mempelajari kebudayaan pada lokasi penelitian sehingga dapat menguji benar atau tidaknya informasi yang dikumpulkan. b) Dapat mendeteksi dan memperhitungkan distorsi yang mungkin mengotori data. c) Membangun kepercayaan pada subjek terhadap peneliti dan peneliti sendiri. Perpanjangan keikutsertaan ini dapat dilakukan oleh peneliti karena lokasi penelitian yang dekat dengan peneliti.

2. Ketekunan Pengamatan

   Ketekunan pengamatan dijadikan sebagai teknik pengecekan keabsahan data. Seperti yang dikemukakan oleh Moleong bahwa, "Ketekunan pengamatan bermaksud untuk menemukan ciri-ciri dan unsur-unsur dalam situasi yang sangat relevan dengan persoalan atau isue yang sedang dicari dan kemudian memusatkan diri pada hal-hal tersebut secara rinci".

3. Triangulasi Data

   Triangulasi data adalah teknik pemeriksaan keabsahan data yang memanfaatkan sesuatu yang lain di luar data itu. Triangulasi yang digunakan adalah triangulasi dengan sumber, yaitu membandingkan dan mengecek balik derajat kepercayaan suatu informasi yang

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

diperoleh melalui waktu dan alat yang berbeda dalam metode kualitatif.[48]

[48] Ibid, 321

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

BAB IV

HASIL PENELITIAN

A. Gambaran Umum SDIT At-Taqwa

1. Sejarah SDIT At-Taqwa

Sekolah Dasar Islam Terpadu At-Taqwa didirikan pada tanggal 10 Agustus 2005 yang terletak di Surabaya.

Ada beberapa alasan yang mendasari berdirinya Sekolah Dasar Islam Terpadu (SDIT) At-Taqwa. Pertama, SD adalah sebuah lembaga pendidikan ditingkat dasar yakni tempat dimana pemahaman dasar tentang hidup dan kehidupan dikenalkan kepada anak. Tempat dimana cara berkomunikasi dengan orang lain, cara berperilaku yang baik dan tempat untuk mengenalkan Allah sebagai Tuhan mereka pertama kali setelah jenjang Taman Kanak-Kanak.

Sekolah Dasar adalah tempat yang paling strategis untuk menanamkan nilai-nilai yang baik kepada anak, karena pada usia inilah anak mulai bisa berkomunikasi dengan baik, mulai usia inilah anak bisa memahami pembicaraan orang dengan baik. Oleh karena itulah perdengarkan kepada mereka pembicaraan yang baik, perlihatkan kepada mereka contoh yang baik, dan biasakan kepada mereka perilaku yang baik. Insya Allah anak kita akan menjadi baik.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

2. Profil Sekolah

a)	Nama Sekolah	: SD I Terpadu At-Taqwa
b)	Alamat	: Griya Babatan Mukti Blok I / 45 C , Babatan, Wiyung, Kota Surabaya
c)	Kepala Sekolah	: Mamik Indrawati, S.Pd
d)	No. Telp/HP	: 031–7524443
e)	Fax	: 031-7527454
f)	NSS	: 10206025022
g)	NPSN	: 20549495
h)	Akreditasi	: A
i)	Sertifikasi	: ISO 9001 : 2015
j)	Tanggal Pendirian	: 10 Agustus 2005
k)	Nama Yayasan	: At-Taqwa
l)	Status	: Swasta

3. Visi, Misi dan Tujuan dan Target Pendidikan

a. Visi

"Menjadi sekolah Islam yang mampu memberikan pendidikan terbaik bagi peserta didiknya sehingga menjadi manusia yang beriman mantap, berahlakul karimah dan berprestasi akademis optimal, berguna bagi Agama, Bangsa dan Negara"

b. Misi

"Menjadikan LPI At-Taqwa sebagai lembaga dakwah berbasis pendidikan dan sebagai percontohan lembaga yang lain. Serta mendidik generasi bertaqwa dan berprestasi optimal."

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

c. Tujuan dan Target Pendidikan

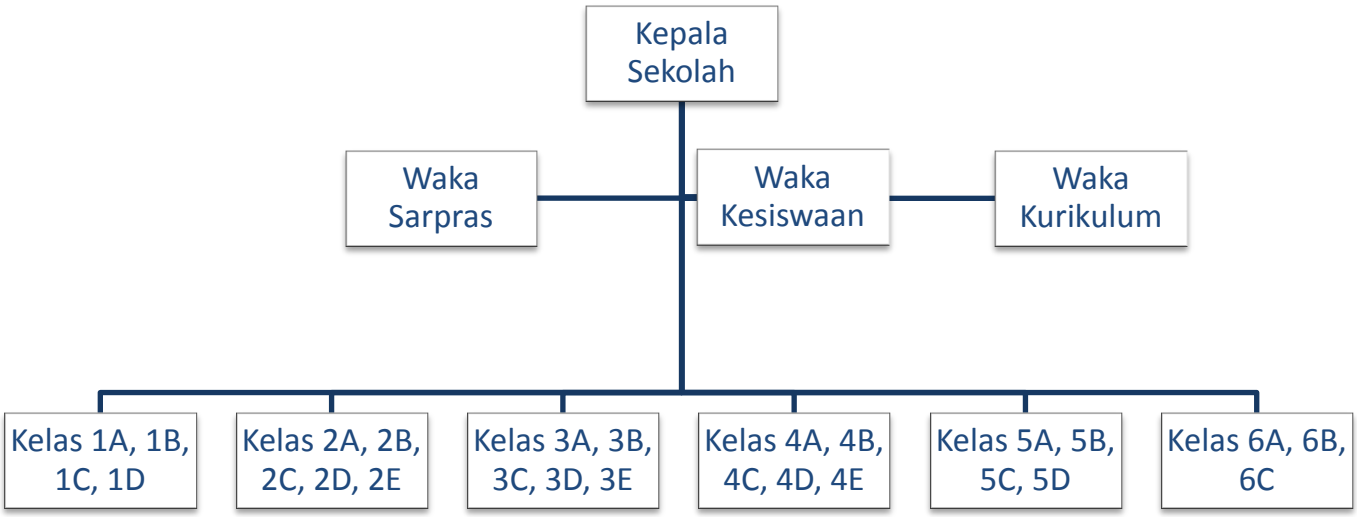
1) Pembentukan Sikap Dasar yang Islami

- Pengetahuan dasar tentang Islam, iman dan Ihsan.
- Pengetahuan dasar tentang akhlak terpuji dan tercela.
- Kecintaan pada Allah dan Rasulnya.
- Kebaanggaan teerhadap Islam dan semngat memperjuangkannya.
- Pembiasaan Berbudaya Islam
- Terbentuk 11 student profil (taqwa, thinker, patriotic, visionary, responsibility, discipline, comuncator, tough, creative innovatif, independen dan pro activ)

2) Penguasaan pengetahuan dan keterampilan dasar

- Pengetahuan materi-materi pokok program pendidikan
- Mengetahui dan terampil dalam beribadah sehari-hari
- Mengetahui dan terampil baca tulis Al-Qur'an

4. Struktur Organisasi SDIT At- Taqwa



digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

5. Data Guru dan Siswa SDIT At-Taqwa

Guru sebagai unsur utama dalam sebuah pendidikan memiliki peran penting dalam kemajuan sekolah. Guru yang mengajar di SDIT At-Taqwa Surabaya berjumlah 43 orang denga data sebagai berikut.

No	Nama Guru	Jabatan
1.	Mamik Indrawati, S.Pd	Kepala Sekolah
2.	Johan Eka Wardana, S.Pd	Waka Kurikulum
3.	A. Mukhlish Khumaini, S. Pd	Waka Kesiswaan dan Humas
4.	Hj. Tatik Nur Hasanah, S. Pd	Waka Sarana Prasarana
5.	Ainur Rahmawati	Tata Usaha
6.	Zhella Clarita	Tata Usaha
7.	Nur Hasanah, S. Pd. I	Wali Kelas 1
8.	Gagoek Apriyanto, S. Pd	Wali Kelas 2
9.	Slamet Priyadi, S. Pd	Wali Kelas 3
10.	Ivan Kurniawan, S. Pd	Wali Kelas 4
11.	Lusi Apriliani, S. Pd	Wali Kelas 5
12.	Hasanudin Arif, S. Pd	Wali Kelas 6
13.	Nur Li'anah S. Pd	Guru Kelas 1 A
14.	Luluk Winarni, S.Si	Guru Kelas 1 B

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

15.	Suciyanti, S. Pd	Guru Kelas 1 C
16.	Isa Bella M, S. Pd	Guru Kelas 1 D
17.	NR. Choirinda, S. Pd. I	Guru Kelas 1 E
18.	Lestiana Prihartini, S. Pd	Guru Kelas 1 F
19.	Yuniarsih, S. Psi	Guru Kelas 2 A
20.	Yulianti, M. Pd	Guru Kelas 2 B
21.	Nurnaini, S. Si	Guru Kelas 2 C
14.	Feni Indrawati, S. Pd	Guru Kelas 2 D
15.	Nurul Aini, S. Pd	Guru Kelas 2 E
16.	Rika Wulandari, S. Pd	Guru Kelas 3 A
17.	Tyas Septyana Palupi, S. Pd	Guru Kelas 3 B
18.	Luluk Trisnawati, S. Psi	Guru Kelas 3 C
19.	Irfaniyah, S. Pd. I	Guru Kelas 3 D
20.	Aisatunikmah, S. Pd. I	Guru Kelas 4 A
21.	Hurriyaturrosyidah, S. Pd	Guru Kelas 4 B
22.	Suhardi, S. Pd. I	Guru Kelas 4 C
23.	Vinda Iktafa M, S. Pd. I	Guru Kelas 4 D
24.	Yeti Noitasari, S. Pd	Guru Kelas 4 E

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

25.	Winarto, S. Pd	Guru Kelas 5 A
26.	Aniswatun, S. Pd	Guru Kelas 5 B
27.	Rustiana Mafika Sari, S. Pd. I	Guru Kelas 5 C
28.	Kartika Sari, S. Pd	Guru Kelas 5 D
29.	Khoirum Visa N, S. Pd	Guru Kelas 5 E
30.	Mardiyah, S.S	Guru Kelas 6 A
31.	Syarifudin, S.Pd. I, M. Ag	Guru Kelas 6 B
32.	Iwan Hariono	Guru Kelas 6 C
33.	Dewi Nur Hidayati, S. Pd	Guru Kelas 6 D

SDIT At-Taqwa Surabaya terdiri dari 29 Rombel atau Rombongan belajar dengan jumlah siswa yang banyak. Jumlah siswa di SDIT At-Taqwa Surabaya terdapat 829 siswa yang terdiri dari 445 siswa laki-laki dan 384 siswi perempuan.

6. Sarana Pra Sarana

Salah satu aspek yang sangat penting dalam menunjang kualitas belajar siswa. Sarana pendidikan umumnya mencangkup semua fasilitas yang secara langsung dipergunakan dan menunjang proses pendidikan. Sedangkan prasarana adalah yang secara tidak langsung menunjang jalannya proses pendidikan.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Berikut adalah data sarana dan prasarana di SD Islam Terpadu At-Taqwa :

No	Jenis	Nama	Jumlah
1	Sarana	Meja Siswa	828 unit
2	Sarana	Kursi Siswa	828 unit
3	Sarana	Meja Guru	29 unit
4	Sarana	Kursi Guru	29 unit
5	Sarana	Meja TU	2 unit
6	Sarana	Kursi TU	2 unit
7	Sarana	Papan Tulis	29 unit
8	Sarana	Lemari / Filling Cabinet	32 unit
9	Sarana	Komputer TU	2 unit
10	Sarana	Printer TU	3 unit
11	Sarana	Foto Copy	1 unit
12	Sarana	Alat Praktik IPA	10 unit
13	Sarana	Komputer	49 unit
14	Sarana	Printer	6 unit
15	Sarana	Buku Pegangan Guru Pendidikan Agama	29 unit
16	Sarana	Brankas	2 unit
17	Sarana	Lemari	30 unit
18	Sarana	Rak Buku	30 unit
19	Sarana	LCD KBM	30 unit
20	Sarana	Perlengkapan P3K	2 unit
21	Sarana	Buku Pegangan Guru Bahasa Inggris	29 unit
22	Sarana	Buku Pegangan Guru Pendidikan Jasmani	2 unit

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

23	Sarana	Buku Pegangan Guru Matematika	14 unit
24	Sarana	Buku Pegangan Guru Teknologi Informasi Komunikasi	29 unit
25	Sarana	Buku Pegangan Guru Bahasa Asing Lain	29 unit
26	Sarana	Buku Pegangan Guru Muatan Lokal	29 unit
27	Sarana	Buku Pegangan Siswa Pendidikan Agama	828 unit
28	Sarana	Buku Pegangan Siswa Bahasa dan Sastra Indonesia	828 unit
29	Sarana	Buku Pegangan Siswa Matematika	828 unit
30	Sarana	Buku Pegangan Siswa Teknologi Informasi Komunikasi	828 unit
31	Sarana	Buku Pegangan Siswa Bahasa Asing Lain	828 unit
32	Sarana	Buku Pegangan Siswa Muatan Lokal	828 unit
33	Sarana	Alat Peraga Pendidikan Agama	6 unit
34	Sarana	Alat Peraga IPA	20 unit
35	Sarana	Lainnya	828 unit
36	Prasarana	Ruang Teori/Kelas	29 unit
37	Prasarana	Kamar Mandi/WC Siswa Laki-laki	4 unit
38	Prasarana	Kamar Mandi/WC Siswa Perempuan	4 unit
39	Prasarana	Kamar Mandi/WC Guru Laki-laki	3 unit
40	Prasarana	Gudang	3 unit

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

41	Prasarana	Kamar Mandi/WC Guru Perempuan	3 unit
42	Prasarana	Ruang UKS	1 unit
43	Prasarana	Ruang Serba Guna/Aula	1 unit
44	Prasarana	Laboratorium Komputer	1 unit
45	Prasarana	Ruang Kepala Sekolah	1 unit
46	Prasarana	Ruang Guru	1 unit
47	Prasarana	Ruang Perpustakaan	1 unit
48	Prasarana	Ruang BP/BK	1 unit
49	Prasarana	Ruang Ibadah	1 unit
50	Prasarana	Ruang Sumber Belajar	1 unit
51	Prasarana	Ruang TU	1 unit
52	Prasarana	Laboratorium IPA	1 unit
53	Prasarana	Koperasi/Toko	1 Unit

B. Akreditasi dan Sertifiat ISO 9001 : 2015

1. Akreditasi

Akreditasi merupakan suatu penentuan standar mutu dan penilaian suatu lembaga pendidikan. SDIT At-Taqwa telah mendapatkan akreditasi A pada tanggal 25-10-2016 yang diberikan oleh Badan Akreditasi Nasional dengan nomor SK penetapan akreditasi 200/BAP-S/M/SK/X/2016.

Hal-hal yang positif pun terlihat ketika sekolah telah mendapatkan akreditasi A, diantaranya adalah tampilan fisik pada sekolah menjadi lebih baik, hal ini dibuktikan pada sarana prasarana yang baik dan mumpuni untuk digunakan dalam proses pembelajaran. Suasana

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

kegiatan pembelajaran menjadi nyaman, hal ini juga didukung dengan sarana prasarana yang lenkap dan sistem administrasi yang rapi.

2. Sertifikat ISO 9001 : 2015

Sistem manajemen mutu ISO 9001 : 2015 di SDIT At-Taqwa secara resmi diterapkan sejak dengan nomor sertifikat 4156198 yang dikeluarkan oleh Quay Audit UK Unlimited. Penerapan SMM ISO 9001 : 2015 ini dapat diharapkan dapat lebih meningkatkan kinerja sekolah SDIT At-Taqwa sehingga dalam beberapa tahun kedepan dapat meningkatkan dan mempertahankan mutu pendidikan sebagai sekolah yang menghasilkan peserta didik dan tamatan yang berkualitas dalam kompetensi dan mampu meraih prestasi.

3. Data Prestasi Siswa SD I At-Taqwa

No	Peringkat	Lomba	Penyelenggara	Waktu	Jenis
1.	Juara 1	Menulis Artikel	KKG PAI Kec Wiyung	2016	Se Wiyung
2.	Juara 1	Tahfidz Al-Qur'an	KKG PAI Kec Wiyung	2016	Se Wiyung
3.	Juara 2	Tahfidz Al-Qur'an	Diknas Surabaya	2016	Se Surabaya
4.	Juara 1	Peneliti Cilik Tingkat Nasional	Kalbe Junior Scientist Award	2016	Nasional
5.	Juara 2	POR Lomba Panahan	Diknas Surabaya	2016	Se Surabaya
6.	Juara 3	Single Vocal	UPTD BPS IV Surabaya	2016	Se Wiyung
7.	Juara 3	Ahli Botani Cilik	PT. Kuark International	2016	Tingkat Kota Surabaya

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

8.	Juara 3	Pramuka Siaga	Kwaran Gerakan Pramuka Kec Wiyung	2016	Tingkat Kecamatan Wiyung
9.	Finalis OMSI	Olimpiade OMSI	KPM Pusat	2016	Nasional
10.	Finalis KMNR 12	Olimpiade KMNR	KPM Pusat	2016	Nasional
11.	Juara 2	Tahfidz Qur'an	Takmir Masjid Pakuwon Surabaya	2017	Se Surabaya
12.	Finalis Kurak	Olimpiade Sains Kuark	PT. Kuark International	2017	Tingkat Kota Surabaya
13.	Juara 1	Tahfidz Al-Qur'an	KKG PAI Kec Wiyung	2017	Se Wiyung
14.	Juara 2	Pidato Islami	KKG PAI Kec Wiyung	2017	Se Wiyung
15.	Juara 2	Pensi Persamuh	Sekolah Al-Falah	2017	Se Sby – Sda
16.	Juara 3	Ketangkasan Persamuh	Sekolah Al-Falah	2017	Se Sby – Sda
17.	Juara 1	Lomba Persamuh Kategori Memasak	Sekolah Al-Falah	2017	Se Sby – Sda
18.	Juara 2	Persamuh kategori Kepramukaan Putri	Sekolah Al-Falah	2017	Se Sby – Sda
19.	Karya sains terunggul	Peneliti Cilik Tingkat Nasional	Kalbe Junior Scientist Award	2017	Nasional
20.	Juara 3	Menulis Cerpen	ACI Trans7	2017	Se Sby – Sda
21.	Juara 1	Tahfidz	Unesa	2017	Se Surabaya
22.	Juara 2	Tahfidz	Unesa	2017	Se Surabaya

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

23.	Juara 1	Tartil	Unesa	2017	Se Surabaya
24.	Juara 3	Tartil	Unesa	2017	Se Surabaya
25.	Juara 3	Olimpiade Matematika	AIMO	2018	Internasional
26.	Juara 1	Try out CBT	DKD RJ	2019	Se Sby – Sda
27.	Juara 3	Try out CBT	DKD RJ	2019	Se Sby – Sda
28.	Juara 2	Panahan	DKD RJ	2019	Se Sby – Sda

C. Deskripsi dan Analisis Data

1. Konsep dasar SDIT At-Taqwa

Sekolah Dasar Islam Terpadu At-Taqwa ini menggunakan istilah SD Islam Terpadu karena dilandasi oleh beberapa pemikiran; pertama SDIT At-Taqwa mengajarkan program pokok pendidikan nasional dan dipadukan dengan kurikulum khas At-Taqwa serta kurikulum Qira'ati untuk pengajaran baca Al-Qur'an. Kedua. SDIT -At-Taqwa memadukan antara pembelajaran pendidikan dan pembiasaan yang baik.

Disamping aspek kurikulum dan pendekatan -seperti dijelaskan di atas, SDIT At-Taqwa menyamakan visi antara sekolah dengan rumah dalam mendidik anak sehingga dibuatlah program terpadu dan berkelanjutan antara program disekolah dan program di rumah khususnya dalam mencapai tujuan pendidikan di SDIT At-Taqwa.

Dari konsep dasar SDIT At-Taqwa, disekolah itu terus mengembangkan program-programnya untuk meningkatkan kualitas mutu pendidikan sehingga sekolah dapat menerapkan sistem manajemen mutu ISO 9001 : 2015.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

2. Implementasi Prinsip-prinsip SMM ISO 9001 : 2015

SD Islam Terpadu At-Taqwa adalah salah satu sekolah yang berada di Surabaya dan telah menerapkan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001 : 2008 sejak tahun 2009 setelah itu memperbarui Sistem Manajemen Mutu ISO 9001 : 2015 pada tahun 2017. Dalam menerapkan SMM ISO prinsip-prinsip Sistem Manajemen Mutu ISO harus dilaksanakan, agar mampu mempertahankan dan meningkatkan kualitas sebagai sekolah yang menghasilkan peserta didik dan tamatan yang berkualitas dalam kompetesi.

a) Berfokus pada pelanggan

Konsep mengenai mutu dan pelanggan diperluas. Mutu tidak hanya bermakana kesesuaian dengan spesifikasi-spesifikasi tertentu, tetapi mutu tersebut ditentukan oleh pelanggan. Pendidikan adalah pelayanan jasa. Sekolah harus memberikan pelayanan jasa sebaik-baiknya kepada pelanggannya. Pelanggan sekolah meliputi pelanggan internal dan eksternal sekolah. Pelanggan eksternal sekolah adalah orang tua siswa, pemerintah, dan masyarakat termasuk komite sekolah. Pelanggan internal sekolah siswa, guru, dan staf tata usaha.

Kebutuhan pelanggan diusahakan untuk dipuaskan dalam segala aspek, termasuk harga, keamanan dan ketepatan waktu. Hal ini juga sesuai dengan kenyataan dilapangan bahwa di sekolah terdapat sarana prasarana yang baik mulai dari ruang kelas dan lab yang memadai selain itu juga terdapat perlengkapan yang mendukung seperti AC, wi-fi, Proyektor yang dapat mendukung proses kegiatan belajar mengajar

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

SDIT At-Taqwa sudah menerapkan salah satu prinsip ISO yaitu berfokus pada pelanggan. Dengan menjaga kepercayaan pelanggan dan memberikan pelayanan yang baik tentunya dapat meningkatkan kepuasan terhadap pelanggan. Apabila sekolah menerapkan prinsip fokus pelanggan tentunya sekolah akan mendapatkan keparcayaan dari masyarakat, sehingga banyak masyarakat yang tertarik terhadap layanan jasa yang di berikan SDIT At-Taqwa. Dari hasil wawancara kepala sekolah terhadap menjaga kepercayaan pelanggan yang dilakukan sekolah yakni :

> ”Untuk menjaga kepercayaan masyarakat yang pertama diawal pasti kita susun program terlebih dahulu dan yang ke dua harus istiqomah. Program itukan semacam janji biasanya ketika kita mensosialisasikan program ke orang tua dan orang tua tahu pasti mereka akan memantau program yang kita berikan. Insyaallah biasanya kepercayaannya itu bisa terasa, ada yang melalui sms ada yang langsung datang ke sekolah untuk berterima kasih bahwa program yang telah disosialisasikan sudah berjalan dengan baik. Yang paling penting adalah follow up dari anak-anaknya. Beliau merasakan output dari anak-anaknya dari program yang telah diberikan kepada anak-anak. Manfaat yang kita dapatkan ketika kita menjaga kepercayaan masyarakat banyaknya orang tua yang ingin menyekolahkan anaknya disini dan kedua dengan pemerintah, ketika masyarakat ini sudah percaya menyekolahkan anaknya kesini kemudian dari pemerintah kita banyak menerima bantuan, baik dalam bentuk jasa maupun sarana prasarana. Kemudian yang ketiga juga secara tidak langsung kami termotivasi untuk selalu meningkatkan kualitas, karena diakui kualitas kita bukan cuma di kota, kegiatan-kegiatan di provinsi maupun di pusat kita selalu mendapatkan bantuan dana.”

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Berdasarkan studi dokumen, bahwa : secara umum siswa menyatakan cukup puas terhadap bidang kurikulum, kesiswaan, hubungan industry/masyarakat dan Tata Usaha.

Kemudian kepala sekolah merealisasikan visi misi sekolah dalam proses kegiatan belajar mengajar dengan cara memastikan kehadiran guru dan memastikan kalau guru-guru yang mengajar latar belakangnya sesuai dengan pendidikan selain itu tenaga pengajarnya hampir rata-rata sudah S1 dan untuk menjaga itu kami memenuhi kualifikasi seperti itu. Serta memberikan pelayanan yang lebih baik dengan mengusahakan memenuhi fasilitas yang membuat semua pelanggan nyaman.

Selain menjaga kepercayaan pelanggan kepala sekolah, Guru dan karyawan selalu memberikan pelayanan yang ramah dan banyak senyum dan sekolah ini juga sudah menerapkan 5S terhadap pelanggan. Pelayanan mengenai kegiatan belajar mengajar juga diberikan ramah dan mudah kepada siswa, contohnya mengenai nilai-nilai, remedial, termasuk pengadaan buku.

Sekolah juga memiliki lingkungan kerja yang sehat, nyaman dan kondusif untuk melaksanakan kegiatan belajar mengajar. Ruang kelas yang ada di sekolah juga terasa aman dan nyaman serta terjamin perawatannya. SDIT At-Taqwa juga selalu menanggapi dan menindaklanjuti umpan balik, keluhan dan komentar siswa terkait dengan proses pembelajaran.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

> "Alhamdulillah setiap ruangan ada AC, setiap lab juga ada AC, dipiketin setiap hari ada jadwal piketnya , kita juga sudah menggunakan spidol, tong sampah setiap kelas juga sudah ada. Jadi kondusif, bersih dan nyaman. Respon yang sekolah berikan selalu ditanggapi dengan cepat terutama proses-proses layanan keuangan kemudian pembelajaran biasanya ada guru-guru kosong kemudian digantikan kepada guru piket dan keluhan terhadap sarana prasarana yang rusak langsung dibetulkan atau diganti"

Hal yang telah diungkapkan oleh kepala sekolah, WMM, dan guru diperkuat oleh siswa selaku pelanggan yang merasa puas terhadap layanan jasa yang diberikan sekolah mulai dari program-program kegiatan, kedisiplinan, kesopanan, kecerdasan baik personal maupun intrapersonal.

Kenyamanan dan keamanan yang diberikan sekolah pun sudah cukup baik walaupun masih ada sarana dan prasarana yang sudah dalam kondisi kurang baik namun sekolah selalu menindaklanjutinya dengan cepat.

Dari beberapa hasil wawancara yang penulis lakukan, bahwa SDIT At-Taqwa sudah berfokus terhadap pelanggan yang merupakan salah satu prinsip dari ISO mulai dari guru, siswa, sampai kepada karyawan sudah merasa puas dengan layanan jasa yang diberikan sekolah. Hal tersebut juga di rasakan oleh penulis pada saat obesrvasi. Mulai dari kepala sekolah, guru, karyawan Tata Usaha dan satpam yang sangat ramah membantu penulis dalam melakukan penelitian di SDIT At-Taqwa.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

b) Kepemimpinan

Dalam hal ini kepala sekolah SDIT At-Taqwa sudah cukup mampu untuk mengembangkan visi dan misi sekolah untuk mencapai tujuan pendidikan. SDIT At-Taqwa adalah sekolah yang bertujuan untuk menghasilkan lulusan yang berkompeten Serta memiliki budaya disiplin, budaya bersih dan etos kerja tinggi untuk menjadi manusia unggulan yang kreatif, inovatif, jujur, bertanggung jawab, mandiri dan berakhlak mulia. Hal ini pun di sampaikan Ibu kepala sekolah bahwa yang pertama tujuan sekolah menghasilkan alumni sesuai dengan kompetensinya yang ke dua meningkatkan daya serap dan yang ketiga sudah pasti menumbuhkan karakter yang baik.

Mengenai kebijakan sekolah, Kepala Sekolah selaku pemimpin sudah sangat baik dalam membuat kebijakan sekolah. Kepala sekolah selalu bersikap demokratis dan menghargai pendapat atau ide dari guru, karyawan, dan para siswa. Kepala sekolah dapat memotivasi seluruh warga sekolah untuk selalu ikut serta dalam setiap kegiatan sekolah. Selain itu kepala sekolah juga selalu memberikan motivasi-motivasi kepada kita semua seperti memberi penghargaan walaupun hanya sekedar ucapan selamat dan memberi contoh yang baik.

WMM juga memaparkan mengenai kebijakan yang dibuat oleh kepala sekolah selaku pemimpin yakni :

> “Saya melihat ibu kepala sekolah SDIT At-Taqwa itu penangannya sangat fleksibel, mengerti, paham langkah-langkahnya yang diambil, kebijakannya itu luar biasa. Pokonya saya puas selaku partner kerja dengan kepemimpinan kepala sekolah SDIT At-Taqwa”

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Selanjutnya pendapat siswa mengenai Kebijakan Kepala sekolah yakni:

> "Kepala sekolah memiliki sikap yang Kharismatik yakni dengan mengandalkan ide-ide cemerlang yang beliau miliki untuk memajukan sekolah, yang kemudian ide tersebut dapat direalisasikan oleh bawahannya dengan baik."

Kepala sekolah selalu mengupdate informasi-informasi mengenai peningkatan mutu sekolah sesuai tuntutan zaman. Karena kemajuan sekolah tidak hanya dengan informasi terdahulu dan tidak ada perubahan didalamnya.

Dari hasil pemaparan di atas, kepemimpinan yang dilakukan kepala sekolah sudah baik, diawali dari penjabaran tujuan sekolah yang sesuai dengan visi misi. Kebijakan yang dibuat oleh kepala sekolah sudah sangat sesuai baik untuk guru, siswa, dan warga sekolah. Kepala sekolah juga selalu berusaha mengupadate informasi – informasi dan memberikan sarana dan prasarana yang dibutuhkan oleh para guru dan staf untuk dapat bekerja secara optimal. Tidak hanya menjadi pemimpin yang memberikan tugas bagi para bawahannya, namun kepala sekolah selalu memberikan motivasi kepada para guru dan staf untuk bersama-sama membangun dan mencapai tujuan sekolah yang diinginkan.

c) Melibatkan Semua Orang

Dalam suatu organisasi perlu adanya kerja sama seluruh personil agar suatu organisasi tersebut dapat berjalan dengan baik. Organisasi membutuhkan kemampuan anggotanya untuk berinovasi dan berkreasi guna menguntungkan organisasinya. Sekolah kurang berfungsi dalam

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

menjalankan perannya tanpa adanya bantuan dari setiap warga sekolah. Dalam hal ini SDIT At-Taqwa selalu melibatkan seluruh personil guna mencapai tujuan sekolah. Semua guru dan staf memahami secara keseluruhan mengenai sistem manajemen mutu ISO yang diterapkan sekolah dan sasaran mutu yang direncanakan sekolah. Karena kepala sekolah selalu melibatkan seluruh warga sekolah mengenai hal-hal tersebut. Hal ini dapat dibuktikan dari hasil wawancara yang penulis lakukan dengan kepala sekolah yakni :

> "Untuk sasaran mutu ini kita lakukan diawal tahun pelajaran baru. Jadi target-target yang sudah tercapai sejauh mana, contoh seperti tahun ini sasaran mutunya kita mau yang hadir itu 100% ternyata tahun kemarin hanya 95% berarti tidak bias 100% dulu makanya kita turunkan menjadi 98%. Semua itu kita sosialisasikan ke semua personil sanggup tidak dengan presentase kehadiran 98% tersebut kalau guru menyanggupi kita tetapkan sasaran mutunya seperti itu. Jadi itu kita lakukan pada saat renstra dengan mengevaluasi terlebih dahulu sasaran yang sudah tercapai dan yang harus diperbaiki baru kemudian kita melakukan renstra untuk satu tahun ke depan."

Termasuk juga apabila terjadi perubahan desain dan pengembangan pelayanan pendidikan kepala sekolah selalu mengidentifikasi, mendokumentasikan, mensahkan, dan megkomunikasikan ke seluruh warga sekolah pada saat rapat evaluasi mengenai program-program yang sudah jalan, program-program yang harus dihapuskan program-program yang harus dipertahankan. Program-program yang dihapuskan tadi harus diganti sesuai dengan kebutuhan pendidikan zaman sekarang yang diinginkan dengan konsumen.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Sebagai contoh adanya penerapan kurikulum K13 dari kurikulum KTSP, ulangan berbasis paper berubah menjadi CBT. Dari contoh tersebut kepala sekolah tidak secara langsung melakukan perubahan desain pengembangan pelayanan pendidikan atas kemauannya sendiri, akan tetapi kepala sekolah melibatkan seluruh personil untuk mewujudkan tujuan sekolah. Sekolah juga mengundang orang tua siswa untuk mensosialisasikan programm-program yang ada.

Dari hasil pemaparan di atas mengenai keterlibatan seluruh warga sekolah yang dilakukan di SDIT At-Taqwa, dapat disimpulkan bahwa sekolah tersebut selalu bersama-sama menjalankan pekerjaan sesuai dengan tugas pokok dan fungsinya. Karena sekolah selalu memberikan kesempatan kepada seluruh warga sekolah untuk menyampaikan usulan/ tanggapan/ kritik serta saran kepada sekolah baik itu secara lisan, tulisan maupun via telepon. Sekolah juga selalu mensosialisasikan sasaran mutu yang diinginkan sekolah kepada seluruh warga sekolah.

Apabila seluruh warga sekolah tidak mengetahui sasaran mutu yang diinginkan sekolah tentunya sekolah tidak akan mencapai tujuan yang diharapkan. Tidak hanya itu, setiap terjadi perubahan desain pengembangan dan pendidikan selalu disosialisasikan kepada warga sekolah sehingga tidak terjadi miskomunikasi antara satu sama lain. Dengan selalu melibatkan seluruh warga sekolah dan adanya komunikasi yang bagus tentunya dapat menjalin kerjasama yang baik ke seluruh warga sekolah sehingga mencapai tujuan yang diharapkan.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

d) Pendekatan Proses

Untuk menghasilkan sesuatu secara lebih efisien, tentunya aktivitas dan sumber-sumber daya yang berkaitan dikelola sebagai suatu proses. Dari hasil wawancara yang penulis lakukan di SDIT At-Taqwa proses yang diterapkan sekolah sudah cukup bagus. Sekolah selalu mengidentifikasi kebutuhan sumber daya untuk pelayanan pendidikan sesuai dengan analisis kebutuhan.

Untuk menganalisis kebutuhan sekolah, biasanya dilakukakn oleh waka kurikulum yang kemudian diidentifikasikan kebutuhan SDM pada saat awal tahun pelajaran baru Karena kita melihat dari kurikulumnya yang setiap tahun berubah-ubah terutama untuk kompetensinya. Maka dari itu sekolah selalu meganalisis dan mengidentifikasikan kebutuhan sumber daya dalam pelayanan pendidikan.

Berkaitan dengan ISO tentunnya sekolah harus mengadakan audit internal maupun audit eksternal. Dalam hal ini sekolah juga sudah melakukan audit internal dan ekternal sesuai dengan prosedur yang benar dalam menilai kinerja sistem manajemen mutu dan proses pendidikan. Dari hasil wawancara yang penulis dapatkan dari kepala sekolah bahwa:

> "untuk audit internal ini kita mengacu pada audit eksternal. Seperti apa sih yang dibutuhkan audit eksternal kita lakukan acuannya. Ketika kita sudah audit secara internal kita kembalikan lagi. Kemarin ketika kita di ISO dari eksternalnya sendiri menemukan temuan-temuan yang tidak terlalu banyak, dari audit internal ini kita berusaha meminimalisir temuan-temuan yang nanti akan diaudit eksternal. Karen masing-masing orang itu mengauditnya beda-beda walaupun kita sudah sesuai dengan teorinya tapi ada hal-hal yang mungkin secara

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

> prinsipnya mereka juga punya kebutuhan sendiri, punya target sendiri dari eksternalnya sehingga mereka mendapatkan temuan-temuan ketika kita sudah melakukan audit internal."

Hal tersebut juga dipaparkan oleh wakil manajemen mutu yakni :

> "sudah ada aturan pasal-pasalnya sudah dilakukan dengan sebaik-baiknya untuk audit internal itu. Jadi saya sebagai WMM nanti akan mengepalai mengatur. Audit internal itu adalah kesiapan-kesiapan yang akan di audit eksternal . nanti ada yang namanya audit eksternal dengan assessor ISO layak gak sekolah ini menggunakan ISO kembali, di acc lagi, di taro di logonya lagi di sahkan lagi itu namanya audit eksternal. sebelum di eksternal sekolah melakukan audit internal terlebih dahulu dengan cara silang, misalkan setiap unit kesiswaan mengaudit bagian hubin dan nanti hubin ngaudit bagian K3 dan K3 mengaudit bagian ketatausahaan atau kepala TU dan keuangannya dan seterusnya. Nah, disitulah namanya audit internal yang wajib dilaksanakan karena untuk mengoreksi pribadi masing-masing antar unit. Baru kemudian nanti di audit eksternal"

Dengan adanya audit internal maupun audit eksternal tentunya seluruh warga sekolah dapat memiliki kesadaran dan kepedulian terhadap tugas masing-masing meskipun masih ada sebagian guru yang sedikit melenceng dari tupoksinya. Tapi kalau sudah diberikan tanggung jawab biasanya pada saat mengerjakan tugas pasti akan sadar, semua tetap dikerjakan walaupun telat.

Dari pemaparan yang disampaikan dapat disimpulkan bahwasanya sekolah telah menerapkan manajemen proses dalam penerapan ISO dengan cukup baik. Sekolah melakukan audit internal sesuai dengan

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

kebutuhan yang diperlukan pada saat audit eksternal. Sehingga ketika sekolah melakukan ISO dari eksternalnya sendiri menemukan temuan-temuan yang tidak terlalu banyak, karena sekolah sudah melakukan audit internal yang mengacu pada hal-hal apa saya yang dibutuhkan pada saat audit eksternal. Dari audit internal ini sekolah berusaha meminimalisirkan temuan-temuan yang nantinya di audit eksternal. Dengan adanya audit tersebut menimbulkan dampak yang positif terhadap kesadaran dan keperdulian warga sekolah terhadap tugasnya masing-masing. Administrasi yang dilakukan sekolah juga lebih teratur dan disiplin.

e) Pendekatan Sistem Manajemen

Dalam sistem manajemen mutu, sekolah harus merujuk kepada

struktur sekolah. Struktur organisasi sekolah yang terdapat di SDIT At-Taqwa sudah tergambar dengan jelas sesuai tanggung jawab masing-masing bidang untuk mendukung peningkatan sistem manajemen mutu. Sekolah juga mempunyai sistematika rencana kerja sekolah dengan kejelasan deskripsi tugas masing-masing. Dengan adanya rencana dan deskripsi tugas yang jelas tentuya akan mudah dalam menjalankan tugas masing-masing.

Dari hasil wawancara yang penulis lakukan dengan kepala sekolah mengenai hal tersebut bahwa :

> "Tim manajemen mengerjakan tugas sesuai dengan tupoksinya, yang akhirnya walaupun pimpinannya 2 bulan tidak ada di sekolah mereka tidak jadi masalah karena

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

> sudah jalan sesuai dengan tupoksinya masing-masing. Kurikulum dengan tupoksinya, kesiswaan dengan tupoksinya, dan disinipun siapapun pimpinannya nanti itu tidak akan mengganggu sistem karena sudah terbentuk. Jadi yang menjadi organisasi ini maju atau mundur bukan karna pimpinan tapi karena sistem. Walaupun mereka tidak suka dengan pimpinannya kalau sistemnya sudah terbentuk akan tetap jalan. tidak hanya struktur dan rencana kerja yang sesuai, kurikulum yang diterapkan sekolah telah sesuai dengan peningkatan proses belajar siswa. Hal ini dibuktikan dengan hasil belajar peserta didik yang sudah di atas KKM, hasil Lomba akademik maupun non akademik yang sering mendapat juara se-kota Surabaya"

Karena sekolah selalu mengikuti instruksi yang diberikan oleh pemerintah mengenai hal-hal yang terkait dengan pendidikan. Sebagai contoh perubahan-perubahan yang diberikan pemerintah mengenai kurikulum yang awalnya KTSP dirubah menjadi Kuriklum 13. Sekolah sesegera mungkin merubah kurikulum sekolah dengan memberikan pelatihan terlebih dahulu kepada seluruh warga sekolah mengenai kurikulum 13 tersebut.

Dengan ada pelatihan tersebut tentunya guru-guru dan karyawan yang ada di SDIT At-Taqwa tidak kesulitan dalam menerapkan kurikulum terbaru yang diberikan pemerintah yaitu kurikulum 13. Mengenai perubahan ilmu teknologi juga sekolah selalu memperbaharuinya, seperti ulangan yang menggunakan kertas belum lama ini sekolah pun merubah cara ulangan yang dilakukan siswa dengan berbasis CBT.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

f) Peningkatan Terus Menerus

Dalam hal peningkatan mutu pendidikan SDIT At-Taqwa selalu meningkatkan mutu pendidikan secara berkesinambungan. Mengenai ISO ini seluruh warga sekolah memberikan bukti komitmennya dengan membubuhkan tanda tangannya bahwa mereka siap untuk menerapkan ISO disekolah guna meningkatkan mutu pendidikan.. Hal ini di kemukakan oleh WMM dari hasil wawancara yang penulis lakukan yakni:

> "Sekolah memberikan bukti komitmennya terhadap penerapan SMM ISO 9001:2015 agar berjalan efektif dan berkelanjutan yaitu dengan ada adanya tandatangan seluruh staff, pada saat rapat ISO itu sendiri jadi setelah dikasih informasi-informasi tentang ISO di situlah kita buat komitmen."

Kepala sekolah pun mengatakan hal yang sama bahwa :

> "Komitmennya berupa tanda tangan seluruh staff kemudian kita foto bersama pada saat rapat ISO kita bikin komitmen bahwa kita menjalani sistem ISO ini dengan foto bersama."

Disini dapat disimpulkan bahwa SDIT At-Taqwa dalam memberikan bukti komitmennya dengan cara memberikan tandatangan bahwa mereka siap dalam melaksanakan penerapan SMM ISO yang ada di sekolah ini. Sehingga tujuan sekolah berjalan lancar, baik itu sarana, sumber daya termasuk konsisten dalam melaksanakan program. Untuk meningkatkan professional guru dan karyawannya sekolah memberikan pelatihan-pelatihan, seperti pelatihan manajemen, pelatihan kurikulum,

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

pelatihan IT dan pelatihan pelatihan lainnya yang dapat meningkatkan mutu pendidikan.

Untuk meningkatkan mutu pendidikan hal lain yang dilakukan sekolah yaitu dengan cara memberikan penilaian atas kinerja guru yang dilaporkan oleh WMM kepada kepala sekolah. Dari hasil wawancara yang penulis lakukan kepada kepala sekolah yakni :

> "Wakil manajemen persemester mengadakan konseling kepada guru-guru nanti hasilnya akan dibuat laporan dan setahun sekali guru mendapatkan DP3 yang bentuk rapot kinerja guru seperti kejujuran, kedisiplinan, loyalitas guru itu seperti apa nanti dinilai oleh wakil manajemen. Karena kita menggunakan sistem perusahaan berupa DP3 yang kemudian nantinya akan ada pemetaan kalau memang nilainya bagus kesejahteraanya dinaikin dan diberikan tanggung jawab yang lebih dan kalau yang nilainya jelek kita gak langsung dicut ada pembinaan dan kemudian dikurangi jam mengajarnya."

Dari hasil studi dokumen yang penulis dapatkan, memang benar ada rapot penilaian terhadap kinerja guru. Rapot tersebut terdiri dari aspek pendidikan, masa kerja, prestasi kerja selama menduduki jabatan, disiplin dan tanggung jawab, loyalitas, prakarsa, kerjasama dan komunikasi dan kejujuran. Dari hasil penilaian tersebut guru di berikan kesempatan untuk menyampaikan tanggapan atas nilai yang di berikan oleh sekolah. Sehingga ketika ada kekurangan guru segera memperbaiki apa yang menjadi kekurangan mereka agar dapat lebih baik lagi.

Dengan adanya pelatihan-pelatihan dan penilaian terhadap guru setiap satu tahun sekali tentunya sekolah sudah membuktikan bahwa sekolah selalu melakukan perbaikan terus-menerus guna meningkatkan

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

mutu pendidikan. Hal tersebut menguntungkan bagi sekolah seperti keprofesionalan guru yang sudah tidak diragukan lagi sehingga tujuan pendidikan dapat tercapai dengan baik.

g) Pendekatan Fakta untuk Pengambilan Keputusan

Terkait dengan ISO seluruh warga SDIT At-Taqwa sudah memahami betul apa itu ISO hanya aja ada beberapa guru baru yang belum memahaminya dan kurang dipraktekan oleh guru guru. Tetapi dengan seiring berjalannya waktu mereka mengerti dan mengetahui apa dan bagaimana pelaksanaan ISO.

Dari hasil Wawancara yang penulis lakukan dengan kepala sekolah yakni :

> "Pada teorinya mereka paham semua guru paham hanya saja diprakteknya kurang. Pada dasarnya ISO itu semua bentuknya administratif berbasis data tidak bisa sekedar ucapan tapi harus disertai bukti dengan data yang ada. Akan tetapi kita tidak dapat memastikan sdm-sdm yang ada di SDIT At-Taqwa ini sama persis yang diinginkan oleh prosedural di ISO. Tapi pada prinsipnya kita berusaha dan mereka paham sesuai dengan ISO apapun didokumentasikan hanya saja kalau praktek belum 100%."

Dari pemaparan tersebut dapat diketahui bahwa warga sekolah sepenuhnya telah memahami ISO yang telah diterapkan sekolah hanya saja mereka kurang dalam praktekanya. Karena dengan sistem ISO tersebut Administratif apapun yang ada di sekolah harus terdokumentasi tetapi masih ada beberapa guru yang tidak mendokumentasikannya.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Sekolah yang telah menerapkan SMM ISO harus berorientasi pada fakta. Maksudnya, bahwa setiap keputusan harus berdasarkan pada data, bukan dengan perasaan. SDIT At-Taqwa telah melakukannya, hal tersebut di sampaikan oleh kepala sekolah bahwa : “setiap masalah dilaporkan sesuai dengan data dan fakta. Sebagai contoh , ketika ada guru yang sering telat mengajar itu di tulis hari apa dan jam berapa guru itu datang kesekolah semuanya dicatat oleh WMM sehingga guru tidak dapat mengelak lagi. Hal senada juga di sampaikan oleh WMM yakni :

> ”Setiap memecahkan masalah tentunya kita melihat fakta dan data yang ada kalau tidak sesuai otamatis kita tahu sasaran mana saja yang melenceng atau tidak sesuai kita kita dapat melihat dari data-data yang ada tadi. Misalkan penanganan guru yang bermasalah selalu telat atau cara mengajarnya bagus kita dapat melihat dari bukti-bukti dan data-data yang ada”

Masalah-masalah yang terkait dengan kinerja Sistem Manajemen Mutu dalam penyelesaianya tidak langsung diputuskan oleh pemimpin. Masalah tersebut selalu di komunikasikan secara efektif kepada seluruh warga sekolah pada saat rapat. Usulan-usulan atau pendapat mereka akan di tampung kemudian di jadikan satu dan di ambil yang terbaik sehingga dapat diselesaikan dengan kesepakatan bersama.

Dengan adanya penerapan prinsip pengambilan keputusan yang dilakukan sekolah dapat memberikan Manfaat yang sangat baik, yaitu ketika terdapat permasalahan-permasalahan mengenai kinerja dalam Sistem Manajeman Mutu, semua permasalahan diselesaikan dengan mudah tanpa ada cekcok karena sudah ada data dan fakta yang ada

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

sehingga semua personil dapat sadar dan malu sehingga tidak mengulanginnya lagi.

3. Faktor Pendukung dan Penghambat

Penerapan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2015 memberikan dampak positif dalam sistem yang ada di SDIT At-Taqwa yaitu meningkatkan kepercayaan pelanggan dengan adanya komitmen sekolah dalam menjalankan program yang dijanjikan, jaminan kualitas produk dan proses, meningkatkan produktivitas lembaga pendidikan, meningkatkan motovasi, moral, dan profesionalisme semua personil lembaga pendidikan.

Di SDIT At-Taqwa penulis menemukan hambatan dalam penerapan SMM ISO diantaranya kurangnya dana dalam penerapan ISO sehingga sudah 1 tahun SDIT At-Taqwa sudah tidak melakukan audit eksternal sehingga berdampak pada kurangnya komitmen manajemen dibeberapa pihak.

D. Pembahasan Penelitian

Dari hasil penelitian tentang sistem manajemen mutu masih terdapat hal-hal yang perlu dilakukan perbaikan seperti prinsip dari ISO yang menghendaki adanya perbaikan berkelanjutan. Penulis melakukan studi dokumentasi, observasi dan wawancara kepada sejumlah pihak terkait seperti kepala sekolah, beberapa guru, dan murid SDIT At-Taqwa bahwasannya penggunaan sistem manajemen mutu ISO 9001:2015 ada beberapa keuntungan atau peningkatan, Mutu menurut *Edward Sallis* adalah sesuatu yang memuaskan dan melampaui keinginan dan kebutuhan pelanggan. Hal ini

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

sesuai dengan penerapan yang terfokus pada pelanggan yang ada diSDIT At-Taqwa dan semua sistem sudah dibuat dengan sistem yang baik dan memiliki mutu yang dijamin oleh Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2015 yang lebih terarah. Dan ada juga hambatan dalam penerapan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001 : 2015 yang berkaitan dengan prinsip-prinsip sistem manajemen mutu tersebut.

Perubahan sikap dan perilaku warga sekolah setelah menerapkan prinsip-prinsip Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2015 Ditemukan perubahan sikap dan perilaku warga sekolah setelah penerapan prinsip-prinsip Sistem Manajemen Mutu ISO. Hal ini terbukti dengan adanya komitmen seluruh warga sekolah yang tinggi, administratif yang tertib, seluruh warga sekolah selalu mengkomunikasikan segala sesuatu terhadap peningkatan mutu pendidikan, terjalin komunikasi baik antara kepala sekolah, guru, karyawan, dan siswa. Hasil ini sesuai dengan pernyataan kepala sekolah SDIT At-Taqwa bahwa perubahan cukup banyak seperti komitmen tinggi, administratif yang tertib, serta terjalinnya komuikasi yang baik terhadap semua pihak. Menurut wakil manajemen mutu (WMM) bahwa: kepala sekolah sampai guru dan karyawan selalu komitmen terhadap langkah-langkah ISO dalam menjaga kepercayaan pelanggan. Sedangkan pendapat dari salah satu siswa yang sebagai dampak dari penerapan prinsip-prinsip ISO yaitu: komunikasi yang dilakukan pemimpin dan guru sangat baik, karena mereka menerapkan 5S kepada seluruh warga sekolah.

Keuntungan dari penerapan SMM ISO 9001:2015 dalam layanan akademik. Penerapan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2015 memberikan

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

dampak positif dalam sistem yang ada di SDIT At-Taqwa yaitu meningkatkan kepercayaan pelanggan dengan adanya komitmen sekolah dalam menjalankan program yang dijanjikan, jaminan kualitas produk dan proses, meningkatkan produktivitas lembaga pendidikan, meningkatkan motovasi, moral, dan profesionalisme semua personil lembaga pendidikan, meningkatkan hubungan saling menguntungkan dengan pihak luar dan pelanggan, meningkatkan komunikasi internal, meningkatkan image positif lembaga pendidikan, sistem terdokumentasi.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil pembahasan dan analisis data yang telah dijelaskan, maka penulis dapat menarik kesimpulan sebagai berkikut :

1. Berdasarkan hasil Penelitian dapat penulis simpulkan bahwa konsep dasar SDIT At-Taqwa, disekolah itu terus mengembangkan program-programnya untuk meningkatkan kualitas mutu pendidikan sehingga sekolah dapat menerapkan sistem manajemen mutu ISO 9001 : 2015.
2. Penerapan prinsip-prinsip Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2015 di SDIT At-Taqwa berjalan dengan baik. Hal ini dibuktikan dengan adanya usaha sekolah yang selalu menjaga kepercayaan pelanggan dengan cara kepala sekolah sampai guru dan karyawan selalu komitmen terhadap langkah-langkah ISO itu sendiri, dan diawal pasti sekolah menyusun program terlebih dahulu dan disosialisasikan kepada seluruh warga sekolah termasuk orang tua. biasanya kepercayaannya itu bisa dirasakan ketika sekolah mendapat respon dari orang tua melalui whatsapp maupun langsung datang ke sekolah untuk berterima kasih bahwa program yang telah disosialisasikan sudah berjalan dengan baik. Manfaat yang sekolah dapatkan ketika menjaga kepercayaan masyarakat banyaknya orang tua yang ingin menyekolahkan anaknya disini dan kedua dengan pemerintah, ketika masyarakat ini sudah percaya menyekolahkan

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

anaknya kesini kemudian dari pemerintah kita banyak menerima bantuan, baik dalam bentuk jasa maupun sarana prasarana. Kurikulum yang sesuai dengan peningkatan mutu pendidikan, sekolah selalu mengikuti instruksi yang diberikan oleh pemerintah mengenai hal-hal yang terkait dengan pendidikan.

3. Manfaat yang paling dirasakan sekolah setelah menerapkan prinsip-prinsip ISO adalah meningkatnya kepercayaan masyarakat terhadap layanan jasa yang diberikan oleh sekolah. Dengan demikian SDIT At-Taqwa sudah menerapkan prinsip-prinsip Sistem Manajemen Mutu ISO dengan baik, karena Implementasi Prinsip-prinsip Sistem Manajemen Mutu ISO telah dijalankan secara optimal dan menyeluruh guna meningkatkan mutu pendidikan.
4. Walaupun sudah tidak di audit eksternal pada tahun ini karena terhalang oleh biaya yang cukup mahal sekolah meminta pada yayasan untuk melakukan hal yang pernah dilakukan oleh audit eksternal. Sehingga tidak ada lagi guru yang kurang tertib dalam menyelesaikan administatif sekolah karena diadakannya audit dari pihak yayasan yang acuannya dari audit eksternal yang pernah sekolah lakukan.

B. Saran

Berdasarkan uraian di atas, terdapat beberapa saran yang dapat menjadi pertimbangan sekolah dalam menerapkan Prinsi-prinsi Sistem Manajemen Mutu ISO, yaitu sebagai berikut :

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

1. Bagi Sekolah sebagai pemimpin sekaligus pengambil kebijakan, penelitian ini dapat menjadikan hasil studi sebagai alat untuk menumbuhkan komitmen bersama kepada berbagai pihak di sekolah dalam penerapan prinsip-prinsip Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2015.
2. Bagi guru dan karyawan tetap melaksanakan prinsip-prinsip ISO meskipun sekolah sudah tidak di audit eksternal.
3. Bagi pihak yayasan tetap melaksanakan kegiatan audit ekternal yang sesuai dengan audit eksternal yang dilakukan Sistem Manajemen Mutu ISO.
4. Bagi orang tua dan masyarakat tetap saling bekerjasama dalam mengimplementasikan Sistem Manajemen Mutu ISO yang dilakukan sekolah.
5. Bagi peneliti lain yang selanjutnya akan melakukan penelitian berkaitan dengan Implementasi Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2015 disarankan mengambil masalah penelitian pada aspek pengaruh ISO terhadap kinerja guru, hal ini dikarenakan keterbatasan penulis dalam segi kemampuan, dan waktu untuk melakukan penelitian berkaitan dengan hal tersebut.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

DAFTAR PUSTAKA

Adi kurniawan, 2015. Dampak Penerapan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001 : 2008 Terhadap Kualitas Layanan Pendidikan di SMK N 2 Klaten : Skripsi Fakultas Teknik, Universitas Negeri Yogyakarta.

Bafadal, Ibrahim. 2012. *Manajemen peningkatan Mutu Seolah Dasar.* Jakarta : Bumi Aksara.

Buku pedoman, Standar Internasional Sistem Manajemen Mutu ISO 9001 : 2015 dan Persyaratan-persyaratannya.

Effendi, Alwan. 2017. *Manajemen Mutu Pendidikan*. Yogyakarta : Median akademi.

Waridah, Ernawati. 2017. *Kamus Besar Bahasa Indonesia*. Jakarta : Bmedia

Hasan H, Dedy, Ridwan. 2016. *Manajemen Pendidikan*. Jogjakarta : media akademi

https//www.kompasnia.com/frncscnvt/5c1542ec677ffbn533d6105/pisa-dan-literasi-indonesia

Https://Profilsekolah.dispendik.surabaya.go.id/umum/sekolah.php?j=SD&nspn=20549495

Bawani, Imam. 2016. *Metode Penelitian Pendidikan Islam*, Sidoarjo : Khazanah Ilmu

Joreme S. Arcaro. 2007. *Pendidikan Berbasis mutu : Prinsip-Prinsip Perumusan dan Tata Langkah Penerapan.* Yogyakarta : Pustaka Pelajar

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Muhab, Sukro. 2010. *Standar Mutu Pendidikan Islam Terpadu*. Jakarta : Rineka ipta

Prawirosentono, Suyadi. 2007. Filosofi baru tentang Manajemen Mutu Terpadu Abad 21 : Kiat membangun Bisnis yang kompetitif, Jakarta : Bumi Aksara

Sallis, Edward. 2010. *Total Quality Management in Education*. Jogjakarta : Irciso

sd.sekolahattaqwa.com/sd-islam-terpadu-at-taqwa/

Sugiono. 2018. *Metode Penelitian Kualitatif Kuantitatif dan R&D*. Bandung:Alfabeta

Fauziyah, Syipa. 2017. *Implementasi Prinsip-prinsip Sistem Manajemen Mutu ISO 9001 : 2008 Di SMK Ekonomika Depok. :* Skripsi Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan, UIN Syarif Hidayatullah Jakarta.

Usman, Husaini. 2014. *Manajemen : Teori Praktik dan Riset Pendidikan. Jakarta: Bumi Aksara.*

Witara, Ketut. 2018. *Cara Singkat Memahami Sistem Manajemen Mutu ISO 9001 : 2015 dan Implementasinya*. Sukabumi : CV. Jejak

Amrullah,Yusuf. 2015. Implementasi Sistem Manajemen Mutu ISO 9001 : 2008 Dalam Mencapai Sasaran Mutu di MTs Pembangunan UIN Syarif Hidayatullah Jakarta : Skripsi Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan, UIN Syarif Hidayatullah Jakarta.

Zamroni. 2000. Paradigma Pendidikan Masa Depan. Jakarta : Bigraf Publishing

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id