

BAB IV

PAPARAN DATA DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian

1. Gambaran Umum SMKN 4 Banjarmasin

a. Sejarah berdirinya SMKN 4 Banjarmasin

SMKN 4 Banjarmasin merupakan sekolah yang sudah lama berdiri sejak tahun 1956 sampai dengan sekarang. Sekolah ini awal mulanya bertempat di Jl. Batu Tiban No. 16 Mulawarman Banjarmasin sejak tahun 1956 sampai tahun 1993 dan pada tahun 1993 sampai dengan sekarang SMKN 4 Banjarmasin berpindah alamatnya di Jl. Brigjend H. Hasan Basri No. 7 Banjarmasin. SMKN 4 Banjarmasin berdiri berdasarkan surat no. S.P Tgl. 09-08- 1956 No. 4122 / BIII.

SMKN 4 Banjarmasin memiliki luas bangunan 6485 M2 dan luas sekolah 8.610 M2. Namun pada awal didirikan pada tahun 1956 sampai sekarang SMKN 4 Banjarmasin memiliki perubahan nama sekolah.

Pada tahun 1956-1962 nama sekolah ini adalah (SGKP) dan yang menjabat sebagai kepala sekolah pada tahun 1956-1957 adalah S.A.Sulaikin, tahun 1957-1958 kepala sekolah dijabat oleh Maridah, tahun 1958-1960 dijabat oleh Soewarta, tahun 1960-1962 dijabat oleh A. Hamidan. Pada tahun 1962-1976 namanya berubah menjadi (SKKA). Pada waktu nama sekolah ini menjadi SKKA tahun 1962-1964 kepala sekolah dijabat oleh L. Nitri, tahun 1964-1970 dijabat oleh Aniah, tahun 1970-1972 dijabat oleh B. D. Soeta. H, tahun 1973-1993 dijabat oleh Hj. Bulkiah BA. Pada tahun 1976-1997 nama sekolah ini berubah menjadi

(SMKK), dan yang menjabat menjadi kepala sekolah pada waktu itu adalah Dra. Hj. Siti Asiah. Kemudian tahun 1997 sampai sekarang namanya menjadi SMKN 4 Banjarmasin. Adapun yang menjabat sebagai kepala sekolah tahun 2000-2008 adalah Susilo Rochmanhadi R. S.Pt, MM, tahun 2008-2014 dijabat oleh Drs. H. Muryadi, SH MM, tahun 2014-2015 dijabat oleh Drs. Syahrir, MM, dan tahun 2015 sampai sekarang kepala sekolah SMK Negeri 4 Banjarmasin dijabat oleh Drs. Syafruddin Noor, M.Pd.

Terdapat beberapa program keahlian di SMK Negeri 4 Banjarmasin, yaitu:

- 1) Program keahlian tata busana
- 2) Program keahlian tata boga
- 3) Program keahlian tata kecantikan
- 4) Program keahlian akomodasi perhotelan
- 5) Program keahlian usaha perjalanan wisata
- 6) Program keahlian rekaasa perangkat lunak
- 7) Program keahlian seni musik modern.

b. Struktur Organisasi

Saat ini SMKN 4 Banjarmasin dipimpin oleh Drs. Syafruddinnoor, M.Pd sebagai Kepala Sekolah. Sedangkan untuk susunan organisasi sekolah dapat dilihat pada lampiran.

- 1) Tenaga Pendidik dan Kependidikan

Saat ini SMKN 4 Banjarmasin memiliki tenaga pendidik dan kependidikan yang cukup banyak, yaitu sebanyak 94 orang tenaga pendidik dan 35 orang tenaga

kependidikan. Dari keseluruhan tenaga pendidik dan kependidikan di SMKN 4 Banjarmasin, untuk tenaga pendidik lebih rinci dapat di lihat pada lampiran.

2) Siswa SMKN 4 Banjarmasin

Berikut ini disajikan data siswa yang ada pada SMKN 4 Banjarmasin tahun ajaran 2021-2022.

Tabel 4. 1.
Kondisi Siswa SMKN 4 Banjarmasin Tahun ajaran 2021-2022

Kompetensi Keahlian	Tingkat I		Tingkat II		Tingkat III		Tingkat IV		Jumlah		Total
	L	P	L	P	L	P	L	P	L	P	
Busana	0	97	0	0	0	0	0	0	0	97	97
Busana	0	97	0	0	0	0	0	0	0	97	97
Kecantikan dan Spa	0	33	0	0	0	0	0	0	0	33	33
Kuliner	14	92	0	0	0	0	0	0	14	92	106
Pengembangan Perangkat Lunak dan Gim	41	30	0	0	0	0	0	0	41	30	71
Pengembangan Perangkat Lunak dan Gim	41	30	0	0	0	0	0	0	41	30	71
Perhotelan	39	31	0	0	0	0	0	0	39	31	70
Perhotelan	0	0	72	64	60	80	0	0	132	144	276
Rekayasa Perangkat Lunak	0	0	78	56	76	52	0	0	154	108	262
Seni Musik Populer	0	0	44	28	28	28	0	0	72	56	128
Seni Pertunjukan	14	16	0	0	0	0	0	0	14	16	30
Seni Pertunjukan	15	16	0	0	0	0	0	0	15	16	31
Tata Boga	0	0	28	174	40	142	0	0	68	316	384
Tata Busana	0	0	0	188	0	188	0	0	0	376	376
Tata Kecantikan Kulit dan Rambut	0	0	0	68	0	70	0	0	0	138	138
Usaha Layanan Pariwisata	6	29	0	0	0	0	0	0	6	29	35
Usaha Perjalanan Wisata	0	0	16	50	26	32	0	0	42	82	124
Total	170	471	238	628	230	592	0	0	638	1,691	2,329

2. Gambaran Umum SMKN 5 Banjarmasin

a. Sejarah Singkat SMKN 5 Banjarmasin

SMKN 5 Banjarmasin awalnya berdiri pada tahun 1996 dan SMK Negeri 5 Banjarmasin adalah sekolah swasta yang dijalankan oleh yayasan sehingga pada awal berdiri hingga memperoleh SK perubahan status negeri bernama STM Hastemsin. Berdasarkan Surat Keputusan Mendiknas No. 298 Tahun 1978 bertanggal 15 September 1979 STM Hastemsin berganti status dan nama sekolah menjadi STM Negeri Banjarmasin.

Sejak perubahan status tersebut SMKN 5 Banjarmasin, mendapatkan bantuan di bawah kerjasama pemerintah Republik Indonesia dengan Asian Development Bank (ADB) yang meliputi peralatan-peralatan praktek dan juga tenaga-tenaga pendidik/guru profesional dan pada tahun 1982 mulai pembangunan dengan dana proyek pengembangan dari bank (ADB). Tahun 1985 pembangunan selesai dan diberi nama STM dengan jurusan Otomotif Program Studi Mekanik Otomotif, kemudian pada tahun 1988 dibuka jurusan baru yaitu Jurusan Elektronika sehingga menjadi sekolah yang terlengkap dan terbesar di Kalimantan Selatan. Pada tahun 1991 s/d 1994 dipercaya melaksanakan Program Pengembangan Sekolah Seutuhnya (PSS) di bawah binaan pusat Pengembangan Penataran Guru Teknologi (PPPPTG Teknologi) Bandung, kemudian pada tahun pelajaran 1994/1995 mulai melaksanakan Pendidikan Sistem Ganda (PSG) di 54 Dunia Usaha/Dunia Industri baik di Kalimantan Selatan, Kalimantan Tengah maupun di IPTN Bandung. Inilah yang memberikan keyakinan untuk mampu bersaing pada pasar bebas tahun 2003 dan pada tahun 2006/2007 sekolah menggunakan Sistem

Manajemen Mutu ISO 9001 : 2008 demi mewujudkan tujuan institusi untuk menuju kemandirian sekolah melalui proses perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan dan evaluasi dengan memanfaatkan sumber daya yang ada secara maksimal dalam meningkatkan kemampuan keterampilan siswa dalam memenuhi tenaga kerja pada dunia usaha/industri dan menguasai iptek. Setelah melalui perjuangan sebagai sekolah yang memenuhi Standar Nasional, tahun 2009 s/d 2013 SMK Negeri 5 Banjarmasin kembali memperoleh kepercayaan pemerintah menjadi salah satu dari 90 SMK se-Indonesia dan memperoleh bantuan-bantuan baik untuk perbaikan dan pembangunan fisik gedung, pengadaan peralatan dan juga pengembangan-pengembangan kemampuan pendidik dan kesiswaan.

Hasil dari berbagai pengembangan dan pembangunan yang dilakukan SMKN 5 Banjarmasin secara berkelanjutan dari tahun ke tahun hingga tahun kelulusan saat ini, SMKN 5 Banjarmasin telah melahirkan alumni-alumni 64 yang sukses baik mereka yang bekerja di kantor-kantor pemerintah, bekerja di industri-industri swasta nasional dan internasional maupun mereka yang sukses berwirausaha mengembangkan usahanya sendiri. SMKN 5 Banjarmasin memiliki luas area sekitar 32.681,88 m² luas area itu hampir sebagian besar digunakan untuk bangunan sekolah yang difungsikan sebagai tempat belajar mengajar mata pelajaran. Kepala Sekolah :

- 1) H. Indra A. 1969-1973
- 2) Drs. Jarpun Liwi 1973-1977
- 3) H. Anang Kaslan 1977-1980
- 4) Sumijan, Bsc 1980-1984

- 5) Drs. Agus Umar 1984-1988
- 6) Drs. Yunisman, MM 1988-1994
- 7) Drs. Syahrir, MM 1995-1999
- 8) Drs. Gatot Subiyanto 1999-2008
- 9) Drs. H. Asmuri Ardi, M.Pd 2008-2013
- 10) Drs. Syahrir, MM 2013-Sekarang.

b. Peserta Didik

Keadaan peserta didik SMKN 5 Banjarmasin tahun ajaran 2020/2021 adalah sebagai berikut: jumlah peserta didik yang ada di SMK Negeri 5 Banjarmasin adalah 2.374 orang (Laki-laki sebanyak 1.858 orang dan perempuan sebanyak 516 orang). Dengan jumlah Rombongan Belajar (Rombel) sebanyak 75 rombel dari kelas X, XI, dan XII.

Tabel 4. 2
Jumlah Siswa 3 Tahun Terakhir

Tahun 2019-2020	Tahun 2020-2021	Tahun 2021-2022
L = 2204	L = 2070	L = 1858
P = 655	P = 574	P = 516
Total = 2859	Total = 2654	Total = 2374

c. Tenaga Pendidik dan Tenaga Kependidikan SMKN 5 Banjarmasin

Saat ini SMKN 5 Banjarmasin memiliki 181 orang tenaga pendidik dan kependidikan. Untuk tenaga pendidik lebih rinci dapat dilihat pada lampiran.

B. Paparan Data

1. Persiapan

- a. Persiapan implementasi sistem manajemen mutu ISO 9001:2015 di SMKN 4 Banjarmasin

Sistem manajemen mutu ISO 9001:2015 di SMKN 4 Banjarmasin sangat penting mengapa karena dapat memberikan kemudahan dalam peningkatan kualitas mutu sekolah yang bertaraf internasional, sehingga sekolah dapat berkembang dengan baik sejalan dengan era global sekarang. Berdasarkan pemaparan kepala sekolah bapak Drs. Syafrudin Noor, M.Pd di SMKN 4 Banjarmasin telah melaksanakan sistem manajemen mutu ISO 9001:2015 sejak 2008 sampai sekarang.⁵⁴

Adapun latar belakang penerapan ISO di SMKN 4 Banjarmasin sebagaimana diungkapkan Wakil Manajemen Mutu Ibu Rabiatul Adawiyah, M.Pd sebagai berikut:

“Latar belakang implementasi SMM ISO 9001:2015 di sekolah adalah seperti yang diketahui bahwa sistem manajemen mutu ISO itu adalah mempermudah atau bisa meningkatkan mutu dari sebuah sekolah jadi kami dari tahun 2008 itu sudah merasa bahwa kita perlu untuk meningkatkan pendidikan bagi mutu pendidikan di sekolah kami sehingga ketika ada tawaran kami ikut bergabung dengan sekolah lain yang melaksanakan itu dan alhamdulillah saat itu memang ada beberapa sekolah yang ikut dan itu memang memerlukan biaya yang lumayan banyak untuk dapat bergabung menjadi sistem manajemen mutu untuk mengimplementasikannya di sekolah. Jadi itu latar belakangnya, jadi kita merasa bahwa sekolah ini perlu untuk melaksanakan itu supaya mutu dapat ditingkatkan, karena dengan

⁵⁴ Drs. Syafrudin Noor, M.Pd, *Wawancara* (Banjarmasin, Banjarmasin, 11 November 2021, 09.30, wita.). Lampiran

sistem manajemen itu teratur apa yang menjadi sebuah pekerjaan dari sebuah sekolah itu manajemen sekolah itu akan diatur dengan bagus.”⁵⁵

Tujuan dalam pelaksanaan SMM ISO 9001:2015 SMKN 4 Banjarmasin berdasarkan paparan wawancara bersama Ibu Rabiatul selaku wakil manajemen mutu sebagai berikut:

“Tujuan tentu itu seperti yang pertama dijelaskan bahwa tujuan kami adalah untuk meningkatkan mutu pendidikan. Nah disini sebelum kita menuju pada mutu pendidikan yang ibaratnya lebih tinggi lagi, kita membenahi dulu yang di dalam. Jadi tujuannya itu kita membenahi dulu apa yang menjadi kerjaan kita di dalam. Jadi ruang lingkup kita di dalam dulu, jadi apakah guru-guru sudah siap? Kemudian perangkat pembelajaran sudah siap? Semuanya itu kita benahi dari bawah dulu. Kemudian keteraturan, keteraturan yang lain. Misalkan keteraturan pelayanan, tata usaha, keteraturan pelayanan kurikulum terhadap siswa. Jadi yang jadi pelanggan kami itu adalah siswa, siswa dan guru. Jadi bagaimana kita melayani siswa itu sehingga mereka merasa puas bahwa inilah pelayanan yang terbaik yang mereka dapatkan dari sekolah kita. Seperti itu. Jadi ketika apa ya istilahnya. Komitmen sudah kita tetapkan maka kami harus bekerja sesuai komitmen, sesuai dengan prosedur. Seperti itu.”⁵⁶

Setelah memahami pentingnya SMM ISO 9001:2015 di lingkungan SMKN 4 Banjarmasin maka langkah awal dalam persiapan pelaksanaan, yaitu:

- 1) Membentuk komitmen seluruh warga sekolah dan tim inti

Pencapaian keberhasilan sistem manajemen mutu ISO 9001:2015 di SMKN 4 Banjarmasin perlu adanya keterlibatan dari kepala sekolah dan guru-guru dalam merumuskan dan menerapkan ini. Berdasarkan

⁵⁵Rabiatul Adawiyah, M.Pd, Wawancara (Banjarmasin: 10 November 2021, 11.30 wita), Lampiran

⁵⁶Rabiatul Adawiyah, M.Pd, Wawancara (Banjarmasin: 10 November 2021, 11.30 wita), Lampiran

wawancara dengan Drs. Syafrudin Noor, M.Pd selaku Kepala Sekolah sebagai berikut:

“Perannya seperti kepala sekolah sebagai top manajemen, artinya sebagai orang yang paling tertinggi dalam sebuah struktur manajemen. Kemudian ibu sebagai wakil manajemen mutu, sebagai koordinator, kemudian wakil-wakil kepala sekolah itu dia yang akan membuat prosedur apa yang ada di unitnya. Jadi ketika sudah ada prosedurnya, kemudian apakah jalan prosedur itu.⁵⁷

Kemudian diperjelas dalam wawancara bersama ibu Rabiatul Adawiyah, M.Pd, selaku Wakil Manajemen Mutu sebagai berikut:

“Jadi apa yang menjadi peranan masing-masing itu pada penanggungjawabnya. Masing-masing sudah punya tanggung jawab. Jadi ketika diaudit kita tinggal melihat itu jalan atau tidak. Jadi sebenarnya wakil manajemen mutu itu hanya sebagai koordinator, jadi yang terlibat semua itu adalah kepala sekolah tentu sebagai top manajemen istilahnya, kalo kepala sekolah. Kemudian tadi yang ibu katakan kurikulum, sarana, humas, itu adalah menyumbang apa yang menjadi prosedur di sana. Jadi kami hanya menampung. Jadi, misalkan untuk unit kurikulum sasaran mutunya apa? Target yang mau dicapai apa? Oh kata unit kurikulum saya harus mengatakan bahwa sasaran mutu saya semua guru harus membuat KBM sesuai dengan kewajiban guru, jadi di sekolah ini tidak ada guru yang tidak membuat perangkat administrasi. Jadi harus dibuat. Jadi itu harus 100%, karena semua guru. Kemudian ada lagi sasaran mutunya misalkan guru bertatap muka waktu itu ya sebelum covid. Itu tatap muka 95% di dalam kelas, jadi guru tidak ada yang meninggalkan kelas tanpa sebuah alasan.”⁵⁸

2) Membangun SMM berupa pelatihan kesadaran mutu

Perlunya peran dan pelatihan yang dilakukan oleh SMKN 4 Banjarmasin guna persiapan pelaksanaan SMM ISO 9001:2015 terlaksana dengan baik,

⁵⁷Drs. Syafrudin Noor, M.Pd, *Wawancara* (Banjarmasin, Banjarmasin, 11 November 2021, 09.30, wita.). Lampiran.

⁵⁸Rabiatul Adawiyah, M.Pd, *Wawancara* (Banjarmasin: 10 November 2021, 11.30 wita), Lampiran

sebagaimana pemaparan oleh ibu Rabiatul selaku wakil manajemen mutu sebagai berikut:

“Langkah awal tadi yang seperti ibu terangkan bahwa kami ikut seperti penataran atau pelatihan yang diadakan oleh sebuah konsultan. Top management SMKN 4 Banjarmasin mendelegasikan beberapa orang yakni para wakil kepala sekolah untuk mengikuti pelatihan ISO dibimbing konsultan dari Medan selama satu minggu, konsultannya bernama pak Ginting.”⁵⁹

3) Menyusun dokumen SMM yang dipersyaratkan

Langkah selanjutnya adalah menyusun dokumen SMM yang dipersyaratkan. Berdasarkan wawancara dengan ibu Rabiatul selaku wakil manajemen mutu sebagai berikut:

“Jadi konsultan itu memberikan langkah-langkah yang harus dicapai yang harus dikerjakan pada saat kita melaksanakan ISO. Nah, jadi misalkan yang pertama kita diberi bekal pengetahuan, ada beberapa orang. Baru kita menyusun sebuah program melalui bimbingan konsultan dari Medan. Jadi program itulah yang diutarakan dalam manual mutu kemudian diperiksa. Nah untuk ini disini WMM/wakil manajemen mutu berkolaborasi dengan semua unit di sekolah ini. Misalkan unit kurikulum, unit humas, unit kesiswaan, unit sarana, nah semua itu kami bekerja sama. Kemudian yang menjadi yang memantau, memantau tentunya untuk pelaksanaan di sekolah ini ada dua pantauan. Pelaksanaan di sekolah itu wakil manajemen mutu memilih kepala sekolah dan wakilnya untuk menjadi auditor. Auditor istilahnya. Auditor itu mengaudit. Cuma ini tingkat sekolah dulu. Nah untuk sekolah itu akan di audit oleh URS itu adalah lembaga ISO internasional, dengan standarnya internasional. Itu yang akan memantau kami, apakah program ISO yang kami terapkan itu sudah berjalan dengan baik, misalkan ada ketidakberesan dalam sebuah perjalanan mereka akan memberikan sebuah pembinaan dulu. Ketika pembinaan sudah dilaksanakan tetapi tetap tidak ada

⁵⁹Rabiatul Adawiyah, M.Pd, Wawancara (Banjarmasin: 10 November 2021, 11.30 wita), Lampiran

perbaikan maka mereka akan berakhir dengan dicabutnya sertifikat. Jadi mereka menganggap kalau sekolah tidak melaksanakan apa yang sudah dituliskan di manual mutu, dituliskan ini, kesepakatan ini, kita tidak melaksanakan berarti mereka menganggap bahwa sekolah ini tidak pantas untuk diberikan sertifikat ISO. Jadi URS itu ada sejarahnya dulu karena internasional, untuk kita itu, yaitu kita pada zona Kalimantan yaitu di Balikpapan.⁶⁰

4) sosialisasi

Salah satu langkah pertama dalam mengenalkan ISO 9001:2015 kepada siswa adalah sosialisasi kepada warga sekolah, berdasarkan penjabaran kepala Sekolah di SMKN 4 Banjarmasin sebagai berikut:

“Ketika upacara yang dilaksanakan pada hari senin setiap pemaparan dari pembina upacara bahwa pentingnya melaksanakan dan mematuhi ISO 9001:2015 yang disampaikan kepada anak-anak maka begitulah bentuk sosialisasinya untuk anak-anak.”⁶¹

Pelaksanaan menerapkan SMM ISO 9001:2015 perlu adanya ketua tim yang diangkat, sehingga kepemimpinan lebih terarah dan terkoordinasi dengan baik, berdasarkan pemaparan ibu Rabiatul selaku wakil manajemen mutu sebagai berikut:

“Kalau pengangkatan sebenarnya seperti ibu mungkin maksudnya ya, itu ditentukan oleh kepala sekolah. Kalau dulu sebelum bapak Udin ini, ada kemarin teman bercerita itu ada yang berganti-ganti. Kami tidak, kami yang pertama itu pak Dedi, pak Dedi pindah kemudian langsung diganti ibu. Itu adalah kepala sekolah yang menunjuk. Dan kepek itu mengatakan kalau dalam periode itu ya, kalau wakasek 2 tahun atau 3 tahun, nah kalau ini kata kepala sekolah saya yang berhak menentukan. Jadi kadang-kadang untuk pemilihan sebuah struktur di organisasi WMM itu tidak dilibatkan

⁶⁰Rabiatul Adawiyah, M.Pd, Wawancara (Banjarmasin: 10 November 2021, 11.30 wita), Lampiran

⁶¹Drs. Syafrudin Noor, M.Pd, Wawancara (Banjarmasin, Banjarmasin, 11 November 2021, 09.30, wita.). Lampiran.

dan tergantung kepala sekolah, jadi kalau kata kepala sekolah kita perlu ganti ya kita ganti, jadi tidak terhalang oleh waktu. Jika sudah disiapkan penggantinya jadi seperti itu. Jadi dia tidak bisa terikat, tapi kalau saya kemarin setelah ini ada, kepala sekolah, kita siapkan kader, ada kader nanti ada pemilihan, ibu lebih suka seperti itu. Jadi seperti itu ada tim pembentukan khusus dan itu ditentukan oleh kepala sekolah.”⁶²

Setiap satu tahun sekali, SMKN 4 Banjarmasin melaksanakan audit eksternal ISO oleh lembaga URS, adapun persiapan audit berdasarkan pemaparan ibu Rabiatul selaku wakil manajemen mutu sebagai berikut:

“Untuk menyiapkan audit eksternal biasanya ada pemberitahuan 2 bulan sebelumnya sudah diberi tahu, kemudian untuk mempersiapkannya terutama untuk WMM harus melakukan audit internal biasanya dilakukan sesudah tahun ajaran, untuk audit internal kita membentuk tim manajemen wakasek rata-rata jadi auditor pelaksanaannya persis seperti yang akan dilakukan oleh audit eksternal, dengan demikian diharapkan audit eksternal tidak ditemukan temuan lagi. Jadi persiapannya sudah di audit internal, di internal ini juga jauh hari sebelumnya sudah ibu beritahu ke mereka ini lo poin-poinnya untuk para auditor sudah ibu bagikan jika mereka bertanya akan kita diskusikan, ketika dapat jadwal dari URS ibu langsung *share*. Adapun pihak yang melakukan audit eksternal di SMKN 4 Banjarmasin adalah PT. URS Service Indonesia cabang Balikpapan, pihak PT. URS kemudian menugaskan auditornya untuk melaksanakan audit terhadap pelaksanaan kesesuaian dokumen mutu sekolah dengan proses pelaksanaannya. Audit eksternal dilaksanakan 2-3 hari bisa dengan offline dan juga online (di masa pandemi covid-19).”⁶³

Jadi, yang menjadi latar belakang implementasi SMM ISO 9001:2015 di SMKN 4 Banjarmasin adalah sekolah merasa perlu adanya sistem yang mengatur suatu organisasi sekolah. Tujuannya meningkatkan mutu sekolah dan komitmen. Mulai dilaksanakan implementasi SMM ISO 9001:2015 sejak tahun 2008, yang terlibat dalam merumuskan dan menerapkan SMM ISO 9001:2015 setiap wakasek

⁶² Rabiatul Adawiyah, M.Pd, Wawancara (Banjarmasin: 10 November 2021, 11.30 wita), Lampiran

⁶³ Rabiatul Adawiyah, M.Pd, Wawancara via WhatsApp (Banjarmasin 22 Juni 2022, 09.00 wita)

merumuskan dan diterapkan oleh seluruh warga. Proses pelatihan tentang proses penerapan ISO dari URS. Tim khusus penerapan ISO adalah WMM dan wakasek. Sistem pengangkatan koordinator WMM adalah ditunjuk langsung yang berkompeten oleh Kepsek. Untuk audit eksternal ISO persiapan dilakukan sebelum pelaksanaan terlebih dahulu melaksanakan audit internal dan menyeter biaya pelaksanaan.

Selaras dengan Siklus PDCA pada SMM ISO 9001:2015 menjabarkan bahwa siklus *plan* atau rencana menjabarkan ada tiga hal yaitu konteks organisasi, kepemimpinan dan perencanaan. Maka hasil pemaparan dari ibu wakil manajemen mutu dan kepala sekolah menjelaskan bahwa pentingnya sebuah persiapan implementasi sistem manajemen mutu ISO 9001:2015 di SMKN 4 Banjarmasin. Langkah-langkah persiapan ISO yaitu: 1) membentuk komitmen seluruh warga sekolah dan tim inti, 2) membangun SMM berupa pelatihan kesadaran mutu, 3) menyusun dokumen SMM yang dipersyaratkan, dan 4) melakukan sosialisasi di SMKN 4 Banjarmasin guna mutu pendidikan meningkat dengan baik dan dapat mengikuti era global sekarang.

Langkah-langkah persiapan sertifikat ISO 9001 di sekolah SMKN 4 Banjarmasin, dapat dilihat pada gambar berikut:



Gambar 4. 1.

Langkah-langkah persiapan sertifikat ISO 9001 di SMKN 4 Banjarmasin

- b. Persiapan implementasi sistem manajemen mutu ISO 9001:2015 di SMKN 5 Banjarmasin

Sistem manajemen mutu ISO 9001:2015 di SMKN 5 Banjarmasin sangat penting mengapa karena dapat memberikan kemudahan dalam peningkatan kualitas mutu sekolah yang bertaraf internasional, sehingga sekolah dapat berkembang dengan baik sejalan dengan era global sekarang. Pentingnya sistem manajemen mutu 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 evaluasi dilakukan oleh pihak ke-3 yaitu pihak luar sehingga dapat meningkatkan kredibilitas. Dengan adanya ISO dapat memperoleh keyakinan bahwa pekerjaan yang dilakukan sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan,

struktur organisasi semakin jelas tanggungjawab wewenang dan tanggungjawab kerjanya sehingga dapat meningkatkan kepercayaan kepada pelanggan.

Sebagai alasan yang melatarbelakangi penerapan manajemen mutu ISO 9001:2015 diungkapkan oleh bapak Drs. H. Syahrir, MM selaku kepala sekolah SMK 5 Banjarmasin sebagai berikut:

“ISO itukan *Internasional Standart Organisation* artinya bahwa seluruh pekerjaan kita itu dilakukan berdasarkan standar yang sudah disepakati bersama, jadi karena sekolah ini sekolah besar, seluruh kegiatan-kegiatan yang kita lakukan itu ada prosedurnya nah itu yang melatarbelakangi mengapa kita harus menerapkan ISO”.⁶⁴

Tujuan merupakan arahan dalam pencapaian kualitas. Tujuan dalam pelaksanaan SMM ISO 9001:2015 SMKN 5 Banjarmasin berdasarkan paparan wawancara bapak Edi Suhariyono, S. Pd., MT., M. Si selaku wakil manajemen mutu sekolah SMKN 5 Banjarmasin sebagai berikut:

“Tujuan khusus tercakup dalam standar pendidikan itu, 8 standar pendidikan. Yang mencakup daripada itu. ISO ini kan dalam rangka untuk mencapai standar pendidikan.”⁶⁵

Sejalan dengan pemaparan tujuan tersebut maka pentingnya pemahaman mengenai persiapan yang dilaksanakan guna pencapaian terlaksana dengan baik.

Adapun langkah awal dalam persiapan pelaksanaan ISO, yaitu:

- 1) Adanya komitmen manajemen puncak

Keterlibatan untuk merumuskan pelaksanaan SMM ISO 9001:2015 di SMKN 5 Banjarmasin perlu musyawarah dari kepala sekolah dengan warga sekolah

⁶⁴Drs. H. Syahrir, MM, Wawancara (Banjarmasin: 2 Juni 2022, 08.30 wita)

⁶⁵Edi Suhariyono, S.Pd., MT., M.Si, Wawancara (Banjarmasin 13 Mei 2022, 11.00 wita)

yaitu guru, dan siswa guna terlaksananya tidak saling menyusahkan dan memberikan dampak yang positif, hal ini di jelaskan oleh bapak Drs. H. Syahrir, MM selaku kepala sekolah SMKN 5 Banjarmasin sebagai berikut:

“Seluruh unit mulai dari kepala sekolah sampai tukang sapu semua menerapkan, jadi tidak ada di tim manajemen saja tapi seluruh warga sekolah wajib menerapkan sistem di ISO kita itu.”⁶⁶

Diperkuat dengan penjelasan dari bapak Edi Suhariyono, S. Pd., MT., M. Si selaku wakil manajemen mutu sebagai berikut:

“Ya semua. Semua warga, di bawah tim manajemen sendiri kemudian tim manajemen ada kepala sekolah, kepala tata usaha ada wakil kepek, mereka ini yang merumuskan.”⁶⁷

2) Membuat tim khusus untuk persiapan jadi ada koordinatornya

Dalam persiapan SMM ISO 9001:2015 perlu tim khusus untuk persiapan. Sebagaimana penjelasan wawancara dengan bapak Drs. H. Syahrir, MM selaku kepala sekolah SMKN 5 Banjarmasin sebagai berikut:

“iya ada namanya tim inti manajemen itu ada kepek, wakil kepek, kepala program, dan kepala tata usaha.”⁶⁸

Dalam persiapan perlu adanya ketua tim yang diangkat, sehingga kepemimpinan lebih terarah dan terkoordinasi dengan baik, berdasarkan sebagaimana pemaparan oleh bapak Edi Suhariyono, S. Pd., MT., M. Si selaku wakil manajemen mutu sebagai berikut:

“Pengangkatan ketua itu dilihat dari kemampuannya, kemampuan dari sisi manajerialnya kemampuan dari sisi bagaimana dia mampu

⁶⁶Drs. H. Syahrir, MM, Wawancara (Banjarmasin: 2 Juni 2022, 08.30 wita)

⁶⁷Edi Suhariyono, S.Pd., MT., M.Si, Wawancara (Banjarmasin 13 Mei 2022, 11.00 wita)

⁶⁸Drs. H. Syahrir, MM, Wawancara (Banjarmasin: 2 Juni 2022, 08.30 wita)

mengorganisir kegiatan, untuk ketua manajemen mutu itu langsung ditunjuk oleh kepala sekolah, sedangkan wakil-wakilnya melalui pemilihan.”⁶⁹

- 3) Menentukan ruang lingkup dan kebijakan organisasi, membuat perencanaan :
risiko dan peluang serta sasaran dan rencana pencapaiannya

Sebagaimana yang dijelaskan oleh bapak Drs. H. Syahrir, MM selaku kepala sekolah SMKN 5 Banjarmasin sebagai berikut :

“Tahapnya pertama memastikan dokumen ISO itu ada diseluruh prosedur yang ada memastikan bahwa itu dilaksanakan secara konsisten. Jadi ada beberapa prosedur mulai pada prosedur inti, ada namanya prosedur inti, ada namanya prosedur pendukung, keduanya ini kita pastikan untuk dijalankan secara sungguh-sungguh. Ya kita namanya di sini ada wakil manajemen mutu, jadi wakil manajemen mutu itu yang merancang meramu terkait dengan sasaran mutu yang ada, sasaran mutu kan dibuat oleh masing-masing unit apa yang harus dicapai dalam tahun ini misalnya, maka itu yang menjadi acuan melaksanakan seluruh kegiatan yang ada diprosedur itu.”⁷⁰

Diperkuat dengan penjelasan dari bapak Edi Suhariyono, S. Pd., MT., M. Si selaku wakil manajemen mutu sebagai berikut:

“Ya semua. Semua warga, di bawah tim manajemen sendiri kemudian tim manajemen ada kepala sekolah, kepala tata usaha ada wakil kepek, mereka ini yang merumuskan. Koordinatnya ya WMM, apa yang menjadi tugas dan kewajiban mereka, pekerjaan mereka sebagai fungsinya, semua tim manajemen dan semua warga sekolah. ada wakil manajemen mutu di sekolah, kita sebagai tim pelaksana dari ISO itu sendiri, kemudian dalam pelaksanaannya, kemudian dalam arsip dokumen, peninjauan sistem yang ada, dan kontrol terhadap sistem untuk peningkatan tujuan tadi.”⁷¹

- 4) Program kesadaran dan pelatihan ISO

⁶⁹Drs. H. Syahrir, MM, Wawancara (Banjarmasin: 2 Juni 2022, 08.30 wita)

⁷⁰Drs. H. Syahrir, MM, Wawancara (Banjarmasin: 2 Juni 2022, 08.30 wita)

⁷¹Edi Suhariyono, S.Pd., MT., M.Si, Wawancara (Banjarmasin 13 Mei 2022, 11.00 wita)

Perlunya peran dan pelatihan yang dilakukan oleh SMKN 4 Banjarmasin guna persiapan pelaksanaan SMM ISO 9001:2015 terlaksana dengan baik, sebagaimana pemaparan oleh bapak Edi Suhariyono, S.Pd., MT selaku wakil manajemen mutu sebagai berikut:

“Persiapannya, kebetulan saya masuk ke sekolah ini sudah ada. ISO sudah ada jadi informasi yang saya dapatkan bermula awal itu. Kita memang mendatangkan Konsultan untuk memandu kita dalam pembuatan panduan mutu kemudian, standar yang lain, dibantu mereka kita membuat sesuai prinsipnya kan apa yang sudah kita laksanakan kita tuangkan dalam dokumen yang jelas dalam standar, ada prosedur inti juga ada prosedur pendukung untuk peningkatan.”

Diperkuat hasil wawancara dengan bapak Drs. H. Syahrir, MM selaku kepala sekolah SMKN 5 Banjarmasin sebagai berikut:

“ada pelatihan yang diadakan oleh tim ISO kami bekerja sama dengan URS, sertifikat ISO diperoleh dari URS.”⁷²

5) Sosialisasi

Tahap persiapan dilakukan dengan sosialisasi kepada guru, staf dan siswa guna kesiapan peraturan dan perbaikan kinerja yang diharapkan oleh siswa pada proses pembelajaran, sejalan dengan wawancara bersama bapak Edi Suhariyono, S. Pd., MT., M. Si selaku wakil manajemen mutu sebagai berikut:

“Sosialisasi hampir selamanya dan seterusnya ya, itu terus dilakukan gak bisa diawal aja, karena orang kadang gak inget atau sebagainya, kita di WMM ini seringkali melakukan sosialisasi. Apakah ketika saat kita lakukan kepuasan pelanggan atau ketika sebelum pelaksanaan audit atau pada saat rapat dinas, awal-awal semester, sosialisasi terus kita lakukan, sering, jadi tidak cukup hanya sekali, hampir setiap semester ada sosialisasi, dan juga pelatihan-pelatihan itu.

⁷²Drs. H. Syahrir, MM, Wawancara (Banjarmasin: 2 Juni 2022, 08.30 wita)

Harus disosialisasikan terus karena sistem tidak stagnan, karena sistem terus berkembang”⁷³

Audit eksternal ISO di SMKN 5 Banjarmasin dilaksanakan 1 kali setiap tahunnya. Adapun persiapan audit berdasarkan bp Edi Suhariyono, S. Pd., MT., M. Si selaku wakil manajemen mutu sebagai berikut:

“Pertama kami mempersiapkannya dengan melaksanakan audit internal terlebih dahulu, karena itulah nanti yang juga dilakukan oleh tim audit eksternal. Kemudian lembaga URS mengirim surat, ini ada bapak lampirkan contoh surat penjadwalan dari auditor eksternal, kalo kita sepakat dengan jadwal yang ada kita kirim balik ke mereka. Saat Hari H mereka datang, hari pertama opening meeting dan lanjut pelaksanaan audit. Hari kedua lanjut pelaksanaan audit dan closing meeting. Temuan yang disampaikan saat closing meeting akan kita perbaiki biasanya waktunya dibatasi 1 bulan. Kita laksanakan setelah ada surat resmi dari mereka yang dikirim ke sekolah tentang temuan hasil audit eksternal untuk melakukan tindakan perbaikan. Tindakan perbaikan bukti dokumennya kita kirim ke mereka.”⁷⁴

Dalam persiapannya pelaksanaan audit eksternal di SMKN 5 Banjarmasin terlebih dahulu melaksanakan audit internal, karena itu yang akan menjadi acuan ketika pelaksanaan audit eksternal. Dan dalam pelaksanaan audit harus ada kesepakatan jadwal, kalau sudah sepakat mengenai jadwal pelaksanaan maka akan dilaksanakan audit eksternal.

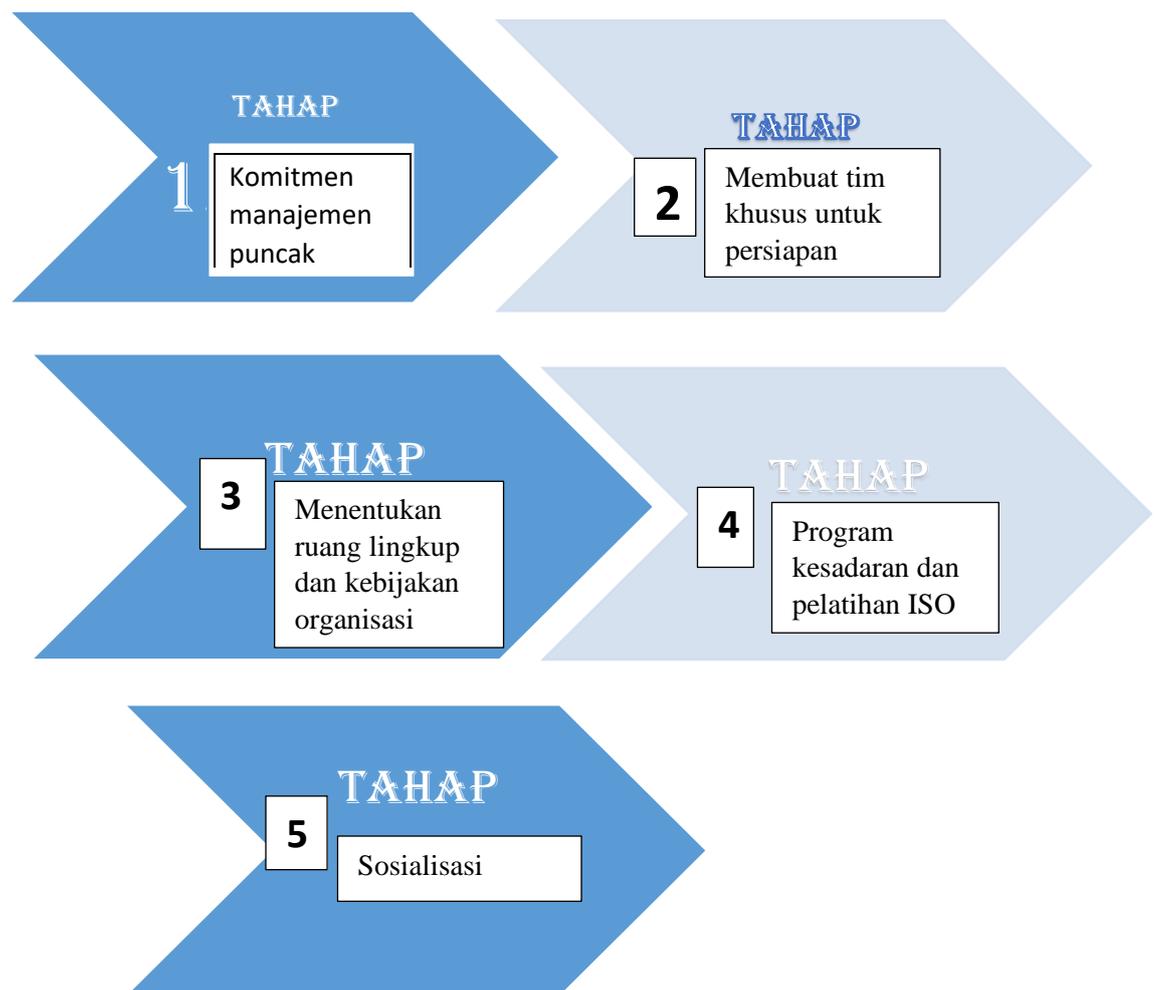
Jadi, yang melatarbelakangi penerapan manajemen mutu ISO 9001:2015 bahwa perlunya standar dalam pelaksanaan kegiatan jadi sekolah menerapkan ISO. Adapun tujuan penerapan ISO disekolah adalah dalam rangka mewujudkan 8 standar pendidikan. Untuk pengangkatan ketua dilihat dari kemampuannya.

⁷³Edi Suhariyono, S.Pd., MT., M.Si, Wawancara (Banjarmasin 13 Mei 2022, 11.00 wita)

⁷⁴Edi Suhariyono, S.Pd., MT., M.Si, Wawancara via WhatsApp (Banjarmasin 27 Juni 2022, 17.00 wita)

Adapun audit eksternal ISO di SMKN 5 Banjarmasin dilakukan setiap 1 tahun sekali di sekolah oleh lembaga URS.

Langkah-langkah persiapan sertifikat ISO 9001 di sekolah SMKN 5 Banjarmasin, dapat dilihat pada gambar berikut:



Gambar 4. 2.
Langkah-langkah persiapan sertifikat ISO 9001 di sekolah SMKN 5 Banjarmasin

2. Implementasi

a. Implementasi sistem manajemen mutu ISO 9001:2015 di SMKN 4 Banjarmasin

SMKN 4 Banjarmasin sebagai salah satu sekolah yang telah menerapkan SMM ISO 9001:2015 ini selalu berpegang pada prinsip utama mereka dalam melaksanakan SMM ISO 9001:2015, yaitu *“Do What You Write, Write What You Do”* (melaksanakan apa yang telah tertulis, dan menulis apa yang telah dikerjakan).

Dengan menggunakan prinsip dasar tersebut, sistem manajemen mutu madrasah dapat berjalan dengan efektif dan efisien. Selaras dengan pemaparan ibu Rabiatul selaku wakil manajemen mutu sebagai berikut:

“Jadi tahapan untuk sekolah ya kalau tadi tahapan untuk yang pertama pembuatan manual mutu, tentu kami rapat dulu, dari tim manajemen rapat dulu. Nanti dalam rapat itu ada rapat tinjauan manajemen, nah tinjauan manajemen salah satunya sosialisasi. Jadi setiap tahun itu ibu ada acara sosialisasi. Ada kemungkinan yang terbaru. Misalnya ibu sosialisasi kan dengan guru. Tahapannya itu kita hanya mengenalkan di rapat aja, kalau dulu kan kita rapat langsung sekarang daring. Jadi setiap bulan ada rapat koordinasi. Disitulah masing-masing wakasek itu melaporkan, wajib melaporkan setiap pekerjaannya, misalnya pekerjaan ibu sampai dimana, misalnya kata ibu tahun ini ada perbaikan prosedur karena dengan situasi covid tentunya berbedakan prosedurnya dengan keadaan biasa.”⁷⁵

Penerapan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001 : 2015 secara konsisten akan meningkatkan mutu sekolah, dan efisiensi dalam pengelolaan sumber daya sekolah. Sekolah akan mendapatkan nilai lebih di mata masyarakat sebagai lembaga pendidikan yang berkualitas, dan memiliki citra yang lebih baik dibanding sekolah lainnya.

⁷⁵Rabiatul Adawiyah, M.Pd, Wawancara (Banjarmasin: 10 November 2021, 11.30 wita), Lampiran

Pejelasan dari ibu Rabiatul selaku wakil manajemen mutu bentuk dokumen dalam pelaksanaan SMM ISO 9001:2015 di SMKN 4 Banjarmasin adalah:

“Selanjutnya dokumen: jadi dokumen itu untuk ISO sendiri itu manual mutu. Manual mutu itu menjelaskan visi misi sekolah, semuanya dimasukkan dalam sebuah dokumen manual mutu. Kemudian manual mutu itu juga memberikan penjelasan tentang situasi, siapa saja internal yang terkait, siapa saja eksternal yang terkait, nah seperti itu. Kemudian disitu juga ada analisis swot nya artinya apasih kelemahan sekolah, apa kekuatan sekolah. Kemudian disitu juga ada prosedur, tujuan sekolah, semuanya ada di manual mutu. Jadi dokumen nya itu. Kemudian dokumennya juga ada dokumen penunjang. Misalkan dokumen penunjang, si ISO ini ditunjang oleh undang-undang pendidikan, karenakan ada keterkaitannya dengan ISO. Kemudian ada standar nasional pendidikan. Kami berusaha dengan adanya ISO ini kami bisa mencapai, bukan minimal lagi, tetapi paling tidak terpenuhi standar nasional yang diberikan oleh pemerintah pusat. Kita sudah standar tingkat nasional sebagai sekolah yang baik. Jadi memang standar Nasional pendidikan itu sudah ada.”⁷⁶

Beberapa sumber daya yang diperlukan pihak sekolah untuk menerapkan ISO di SMKN 4 Banjarmasin dipaparkan oleh ibu Rabiatul selaku wakil manajemen mutu sebagai berikut:

“Sumber daya pertama tentu pendanaan. Ketika audit itu harus bayar, itu puluhan juta juga, kemudian untuk rapat tinjauan manajemen, minimal misalkan ibu targetkan sebulan tiga kali, nah dalam rapat itu perlu biaya pendanaan minimal untuk konsumsi. Untuk audit juga itu diluar tugas mereka kan sebenarnya itu jadi kadang bingung mencari biayanya kemana jadi itu dibiayain juga. Bekerja dengan hati, dengan ikhlas contohnya perpustakaan, perpustakaan banyak yang harus diaudit biasanya nah tugas mereka sudah tahu, perpustakaan yang bagus seperti ini, seperti ini tahu mereka, otomatis mereka sudah menjalankan tugasnya itu sehingga kan tercapai aja, jadi gak ada temuan ketika kita mengaudit. Solid ketika ada tugas, ada kendala, kita komunikasikan kamu gak sendiri, harus tanya

⁷⁶Rabiatul Adawiyah, M.Pd, Wawancara (Banjarmasin: 10 November 2021, 11.30 wita), Lampiran

dengan orang-orang, orang open juga, jadi jangan takut tidak bisa, tim manajemen ini solid.”⁷⁷

Sasaran mutu yang ingin dicapai ketika mengadopsi SMM ISO, sasaran mutu terkait mutu pelayanan pendidikan yang ada di SMKN 4 Banjarmasin dijelaskan oleh ibu Rabiatul selaku wakil manajemen mutu sebagai berikut:

“Jadi sasaran mutu seperti yang ibu katakan tadi bahwa setiap unit memiliki sasaran mutu masing-masing, kalau sasaran mutu secara global itu pasti semua unit melaksanakan pelayanan dengan baik. Kemudian tentu mutu pendidikan harus dilaksanakan dengan baik dan ditingkatkan. Disini Secara global kita dapat melayani siswa dengan baik karena ada istilah kepuasan siswa, kepuasan guru, jadi gurupun. Apakah bisa tim manajemen ini memberikan kepuasan kepada guru. Makanya saya berani kadang minta kuisisioner nilai kami. Nilai gimana kinerja, kepada siswa juga, bagaimana kinerjanya, jadi secara global bagus hasilnya, tapi ada memang misalnya di humas, ada yang puas ada yang tidak puas, tapi memang kita tidak bisa memuaskan semua orang”⁷⁸

Proses implementasi SMM ISO 9001:2015, pasti adanya pengawasan dan evaluasi dari tim ISO tentang implementasi SMM ISO 9001:2015 di SMKN 4 Banjarmasin dijelaskan ibu Rabiatul selaku wakil manajemen mutu bahwa:

“Pengawasan setiap tahun sekali ada audit eksternal, mereka datang ke sini dua hari biasanya, kalau sekarang korona lewat zoom, kemarin auditor sudah merasa puas, dan kami berhak memberikan kepercayaan sertifikat karena memang secara global jalan aja. Paling sedikit ada temuan, diberi komentar sebaiknya ini ditingkatkan, kalau mereka salah satu saja diaudit, kalau kami semuanya diaudit dengan mengacu ke sana (audit ISO), kami seminggu dan auditornya banyak jadi dibagi, kalau dari sana sampelnya saja, kalau mereka pilih satu sampel dan kemudian ketemu, temuan dan itu harus diperbaiki dalam 20 hari kerja misalnya ada beberapa poin yang harus diperbaiki jadi harus diperbaiki apa yang belum dilaksanakan dalam 20 hari kerja dan nanti kami lagi menghubungi pihak

⁷⁷Rabiatul Adawiyah, M.Pd, Wawancara (Banjarmasin: 10 November 2021, 11.30 wita), Lampiran

⁷⁸Rabiatul Adawiyah, M.Pd, Wawancara (Banjarmasin: 10 November 2021, 11.30 wita), Lampiran

ISO kalau sudah diperbaiki di cek lagi sampai sudah benar. Sampai beberapa bolak balik juga bisa kalau belum lengkap, baru di acc.”⁷⁹

Dapat diketahui bahwa dalam melaksanakan SMM ISO 9001:2015 SMKN 4 Banjarmasin menggunakan siklus PDCA. Tahapan-tahapannya yaitu: 1) Tahap perencanaan (*plan*) terdiri dari merumuskan sasaran mutu, merumuskan isu-isu internal dan eksternal, merumuskan resiko peluang, serta merumuskan kebutuhan dan harapan pihak berkepentingan. 2) Tahap pelaksanaan (*do*) yang perlu diperhatikan adalah dukungan-dukungan dan pengendalian operasional. 3) Tahap pemeriksaan (*check*), pada tahap ini yang dilakukan oleh SMKN 4 Banjarmasin ialah menyebarkan angket kepuasan peserta didik terhadap layanan, audit internal, audit eksternal, serta dilaksanakannya Rapat Tinjauan Manajemen. 4) Tahap tindakan (*act*). SMKN 4 Banjarmasin menggunakan hasil angket layanan tersebut untuk dijadikan pijakan perbaikan pada tahun selanjutnya.

b. Implementasi sistem manajemen mutu ISO 9001:2015 di SMKN 5 Banjarmasin

SMKN 5 Banjarmasin sebagai salah satu sekolah yang telah menerapkan SMM ISO 9001:2015 ini selalu berpegang pada prinsip utama mereka dalam

⁷⁹Rabiatul Adawiyah, M.Pd, Wawancara (Banjarmasin: 10 November 2021, 11.30 wita), Lampiran

melaksanakan SMM ISO 9001:2015, yaitu “*Do What You Write, Write What You Do*” (melaksanakan apa yang telah tertulis, dan menulis apa yang telah dikerjakan).

Dengan menggunakan prinsip dasar tersebut, sistem manajemen mutu sekolah dapat berjalan dengan efektif dan efisien. Selaras dengan pemaparan bapak Edi Suhariyono, S. Pd., MT., M. Si selaku wakil manajemen mutu sebagai berikut:

“Yang ada di prosedur mutu itu ya mulai dari yang dilakukan mengukur program kerja. Kemudian melakukan pengukuran/pengontrolan kepada pelanggan, pelanggan ini mulai dari industri, guru, siswa, kemudian orang tua. Itu yang kemudian ada audit internal, audit internal itu yang dilakukan tim auditor internal kita, setelah itu kita lakukan rapat tinjauan manajemen. Kemudian ada audit eksternal. Kemudian dalam pelaksanaannya, kontrol di lapangan, kontrol dokumen seperti itu terhadap implementasi ISO”⁸⁰

Penerapan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2015 secara konsisten akan meningkatkan mutu sekolah, dan efisiensi dalam pengelolaan sumber daya sekolah. Sekolah akan mendapatkan nilai lebih di mata masyarakat sebagai lembaga pendidikan yang berkualitas, dan memiliki citra yang lebih baik dibanding sekolah lainnya.

Penjelasan dari bapak Edi Suhariyono, S.Pd., MT., M.Si, selaku wakil manajemen mutu bentuk dokumen dalam pelaksanaan SMM ISO 9001:2015 di SMKN 5 Banjarmasin adalah:

“Ya standar mutu, standar mutu kemudian prosedur inti, dan prosedur pendukung, prosedur pelaksana, pengembangan. Prosedur inti lebih kepada kegiatan inti operasional sekolah, seperti kurikulum termasuk dalam prosedur inti, seperti pembelajaran, kemudian pelaksanaan, pengembangan, prosedur pendukungnya itu yaitu pendukung dari prosuder inti tadi. Tim pengelola program kerja sekolah. Kemudian ada penerimaan siswa, kemudian ada penerimaan karyawan. Kemudian untuk peningkatan itu lebih banyak kepada implementasi di WMMnya sendiri seperti kontrol dokumen,

⁸⁰Edi Suhariyono, S.Pd., MT., M.Si, Wawancara (Banjarmasin 13 Mei 2022, 11.00 wita)

kemudian dokumen ISO, dokumen kepuasan pelanggan, audit internal, pelaksanaan dari ISOnya itu tadi lebih ke dokumen peningkatan.”⁸¹

Implementasi tidak dapat dilaksanakan tanpa adanya pengetahuan dan pelatihan yang tepat, dan di SMKN 5 Banjarmasin selalu melaksanakan dijelaskan oleh bapak Edi Suhariyono, S. Pd., MT., M. Si selaku wakil manajemen mutu sebagai berikut:

“Kita pelatihan kadang banyak penawaran dari lembaga eksternal yang bergerak dalam bidang ISO, kita diundang kadang mereka yang datang kesini mereka memberikan penawaran. Menjadi partner kita seperti URS lembaga eksternalnya mereka. Dan mereka sudah ada rutinitas pelatihan yang mereka tawarkan kita boleh melibatkan guru-guru yang akan kita jadikan auditor kemudian warga sekolah. Kalau mereka datang kesini kita banyak mengundang warga-warga sekolah. Tapi kalau kita yang diundang mungkin dua tiga yang kita libatkan untuk menghadiri. Tahun 2021, sebelum covid kami berdua kemarin ke Bandung. Dari kepala sekolah siapa yang dilibatkan untuk mengikuti pelatihan. Selama pandemic ini tidak ada pelatihan. Kalo ada paling itu secara online.”⁸²

Terlihat dari pelaksanaan yang dilakukan merupakan sebuah pencapaian yang tidak mudah perlu banyaknya peran seluruh warga sekolah, adanya angket yang harus diisi oleh setiap siswa guna peraturan tersebut selalu diingat dan dipahami dengan baik, sejalan dengan wawancara bersama bapak Yuliansyah, S. Pd., M. Pd Selaku Koordinator Guru Mata Pelajaran Wajib A, B dan C1 sebagai berikut:

“Ya melalui kepuasan pengukuran kepuasan pelanggan (spt: angket) mulai dari kepuasan dia terhadap pelayanan sekolah, terhadap guru-guru dan pelajaran kemudian fasilitas sekolah. Mereka akan menilai dengan gride sangat memuaskan, memuaskan, kurang memuaskan. Alhamdulillah SMK

⁸¹Edi Suhariyono, S.Pd., MT., M.Si, Wawancara (Banjarmasin 13 Mei 2022, 11.00 wita)

⁸²Edi Suhariyono, S.Pd., MT., M.Si, Wawancara (Banjarmasin 13 Mei 2022, 11.00 wita)

5 memuaskan terus sih. Boleh dilihat di laporan kepuasan pelanggan itu ada, angket-angketnya pun ada disitu.”⁸³

Pengawasan terhadap pelaksanaan SMM ISO 9001:2015 di SMKN 5 Banjarmasin selalu dilakukan oleh tim ISO secara rutin, sejalan dengan wawancara terhadap bapak Edi Suhariyono, S. Pd., MT., M. Si selaku wakil manajemen mutu sebagai berikut:

“Ya jadi pengawasan ISO itu, audit, disamping rutin, ada juga secara system, kalau rutin menjadi tufuksi WMM, secara terstruktur. Dalam rangka untuk memastikan bahwa sitem itu berjalan, itu audit internal, dan juga audit eksternal, itu juga dalam rangka memastikan sistem di SMKN 5 berjalan/tidak, dilakukan audit tadi. Melihat atau mengecek atau memonitoring system berjalan atau tidak, memang setiap saat atau sesuai jadwalnya tadi (pengawasan) ada juga setiap tahun sekali.”⁸⁴

Pelaksanaan dalam penerapan SMM ISO 9001:2015 di SMKN 5 Banjarmasin berkaitan dengan proses pembelajaran memiliki standar mutu tersendiri dilihat dari pemaparan bapak Yuliansyah, S. Pd., M. Pd Selaku Koordinator Guru Mata Pelajaran Wajib A, B dan C1 sebagai berikut:

“Semacam kayak kita itu, kalau dari standart mutu kita lebih terarah, lebih ada patokan dalam proses pembelajaran, jadi misalkan kita mau bikin perangkat pembelajaran itu di ISO sudah ada kita, jelas berbeda sebelum dan sesudah ISO, ada rambu-rambunya sudah.”⁸⁵

Maka berdasarkan hasil penjelasan kepala sekolah mengenai implementasi sistem manajemen mutu ISO 9001:2015 di SMKN 5 Banjarmasin yang dipaparkan adalah dapat diketahui bahwa beberapa tahapan yang dilaksanakan oleh SMK Negeri 5 Banjarmasin dalam penerapan sistem manajemen mutu ISO 9001: 2015

⁸³Yuliansyah, S. Pd., M. Pd Wawancara (Banjarmasin 17 Mei 2022, 10.10 wita)

⁸⁴Edi Suhariyono, S.Pd., MT., M.Si, Wawancara (Banjarmasin 13 Mei 2022, 11.10 wita)

⁸⁵Yuliansyah, S. Pd., M. Pd Wawancara (Banjarmasin 17 Mei 2022, 10.10 wita)

adalah 1) mengikuti pelatihan dengan bimbingan konsultan, 2) penyiapan dokumen mutu dan pelaksanaan sistem manajemen mutu sesuai dokumen yang telah dibuat oleh pihak sekolah, 3) audit internal yang dikoordinir oleh Wakil Manajemen Mutu, 4) audit eksternal yang dilakukan oleh PT. URS Service Indonesia, dan 5) pemberian sertifikat ISO 9001: 2015/ Sertifikasi lembaga.

Dalam implementasi sistem manajemen mutu ISO 9001: 2015 di SMKN 4 Banjarmasin dan SMKN 5 Banjarmasin ada terdapat persamaan dan perbedaan. Persamaan dari kedua sekolah tersebut adalah sama-sama bekerjasama dengan PT. URS Service Indonesia. Tentunya dalam implementasi terdapat perbedaan pelaksanaan karena setiap sekolah memiliki komitmen yang berbeda, jadi SMKN 4 Banjarmasin maupun SMKN 5 Banjarmasin melaksanakan sistem manajemen mutu ISO 9001: 2015 sesuai dengan komitmen dan kesepakatan sekolah masing-masing. Dan perbedaan lainnya misal dalam prakteknya di SMKN 5 Banjarmasin lebih ditekankan dalam hal keselamatan kerja dibandingkan di SMKN 4 Banjarmasin. Karena dari segi sekolah mereka juga berbeda untuk SMKN 5 Banjarmasin sekolah mesin sedangkan SMKN 4 Banjarmasin sekolah pariwisata. Tapi bukan berarti di sekolah pariwisata tidak ada keselamatan kerja, ada juga tapi tidak terlalu ditekankan seperti halnya di SMKN 5 Banjarmasin. Dan misalnya juga di SMKN 4 Banjarmasin keselamatan kerja di jurusan Tata Boga tentunya berbeda dengan jurusan tata busana, tapi bukan berarti di tata busana tidak ada keselamatan kerjanya. Tentunya tentang hal itu juga ada diatur dalam SMM ISO 9001 : 2015 yang dilaksanakan di sekolah masing-masing.

3. Dampak

- a. Dampak implementasi sistem manajemen mutu ISO 9001:2015 bagi sekolah dan siswa di SMKN 4 Banjarmasin

Pelaksanaan pasti memiliki dampak yang bersifat positif dan negatif akan tetapi dalam penelitian ini hanya membahas mengenai hal-hal yang bersifat positif dalam penerapan SMM ISO 9001:2015 di SMKN 4 Banjarmasin. Hal ini dirasakan oleh siswa dan guru dalam peningkatan mutu pendidikan di sekolah. Adapun dampak implimentasi SMM ISO bagi sekolah, yaitu :

- 1) Peningkatan kinerja proses secara terus menerus dan layanan pendidikan yang lebih baik

Dengan adanya SMM ISO dalam peningkatan mutu pendidikan dapat meningkatkan kualitas pendidikan di SMKN 4 Banjarmasin kepada siswa telah dijelaskan Wakasek bp. Sulistianto, S.Pd sebagai berikut:

“Ada kurikulum dalam pembelajaran, pelayanan terhadap siswa kesiswaan, bagaimana ekskulnya mengembangkan diri mereka bakat minat mereka di kesiswaan kemudian di BK melayani siswa yang bermasalah dan tidak bermasalah artinya siswa yang bermasalah harus dilayani. Yang tidak bermasalah juga harus, kenapa jadi tidak bermasalah, tidak bermasalah mereka juga tetap memerlukan motivasi, jadi misalkan yang tidak bermasalah supaya tetap mempertahankan, untuk yang bermasalah agar mereka bisa memperbaiki.”⁸⁶

- 2) Peningkatan kepuasan pelanggan

Pengisian angket atau kousiner terhadap mutu pendidikan pada sekolah dapat dilakukan di dalam lingkup media sosial atau pun secara manual dilihat

⁸⁶Sulistianto, S.Pd, Wawancara (Banjarmasin: 11 Nov 2021, 12.30 wita), Lampiran

dari keadaan dan lingkungan sekolah demikian sekolah dapat mengetahui tingkat kepuasan siswa. Maka beberapa cara yang dilakukan berdasarkan penjelasan ibu Rabiatul selaku wakil manajemen mutu bahwa:

“menggunakan kousiner, sebenarnya dulu ada kotak saran, tapi karena pandemic tidak lagi, ada juga dari wa” dengan adanya pandemi ini pengisian angket atau kousiner dilaksanakan secara online sehingga dapat mempermudah pengisian secara langsung.⁸⁷

3) Instruksi dan prosedur kerja lebih jelas dan prosedur dokumentasi lebih baik

Semenjak menerapkan SMM ISO 9001:2015 maka memberikan hasil peningkatan mutu pelayanan di SMKN 4 Banjarmasin, berdasarkan penjelasan

Wakasek bapak Sulistianto, S.Pd sebagai berikut:

“Ya tentu terus meningkat, alhamdulillah. Jadi kesadaran untuk melaksanakan tugas bapak rasa sudah ya bagus. Bapak tidak mengatakan/bermaksud sombong, tetapi kenyataannya. Karena semua kegiatan dilaporkan baik untuk guru maupun siswa. Tentu lebih bagus ketika ISO ini, ketika pandemik ini kurikulum langsung berubah, ini harus seperti ini, melaksanakan ini harus seperti ini. Jadi tetap saja kami tergaja kan. Ketika ISO dilaksanakan maka pihak kurikulum itu membuat sasaran. Ketika pihak kurikulum sudah menetapkan maka guru harus seperti itu. Kita merasakan sendiri dampak ISO ini semuanya tertib. Jadi ya Alhamdulillah kita jalan terus. Dan terus meningkat.”⁸⁸

4) Kepercayaan yang tinggi, keunggulan bersaing lebih besar, meningkatkan profitabilitas dan meningkatnya kebanggaan terhadap sekolah

Manfaat yang diperoleh dari implementasi SMM ISO 9001:2015 di SMKN 4 Banjarmasin, sangat terlihat dari keberhasilan sekolah menjadi salah

⁸⁷Rabiatul Adawiyah, M.Pd, Wawancara (Banjarmasin: 10 November 2021, 11.30 wita), Lampiran

⁸⁸Sulistianto, S.Pd, Wawancara (Banjarmasin: 11 Nov 2021, 12.30 wita), Lampiran

satu sekolah unggulan di lingkungan Banjarmasin. Penjelasan tersebut didapatkan dari pemaparan Wakasek bapak Sulistianto, S.Pd sebagai berikut:

“Sekolah kita terpilih sebagai program unggulan kemarin karena semuanya kita sudah siap. Bekerja sama dengan pihak-pihak yang terkait dengan program PKL/magang dengan baik. Semua sarana dan prasarana rutin didata izin dan kondisinya oleh pihak auditor ISO. Jadi manfaat ISO itu simple, tapi luas. Sistem berjalan terus dan makin maju. Manfaatnya positif ya tentu sebagai pemantau sistem agar terus berjalan dan terjaga.”⁸⁹

Demikian begitu banyak dampak dan manfaat yang dirasakan dari implementasi sistem manajemen mutu ISO 9001:2015 bagi kepala sekolah, guru, staf dan siswa di SMKN 4 Banjarmasin adalah dengan adanya SMM ISO 9001:2015 di SMKN 4 Banjarmasin ini sangat membantu administrasi untuk persiapan akreditasi sekolah. Dengan didapatkannya sertifikat berskala internasional, tentu dapat meningkatkan citra sekolah. Selain itu dengan adanya SMM ISO 9001:2015 kegiatan/program madrasah terkendali dan kedisiplinan warga sekolah meningkat.

b. Dampak implementasi sistem manajemen mutu ISO 9001:2015 bagi sekolah dan siswa di SMKN 5 Banjarmasin

Pelaksanaan pasti memiliki dampak yang bersifat positif dan negatif akan tetap dalam penelitian ini hanya membahas mengenai hal-hal yang bersifat positif dalam penerapan SMM ISO 9001:2015 di SMKN 5 Banjarmasin. Hal ini dirasakan oleh siswa dan guru dalam peningkatan mutu pendidikan di sekolah.

- 1) Peningkatan layanan mutu pendidikan, kesadaran terhadap kualitas lebih besar dan instruksi dan prosedur kerja lebih jelas

⁸⁹Sulistianto, S.Pd, Wawancara (Banjarmasin: 11 Nov 2021, 12.30 wita), Lampiran

Dengan adanya SMM ISO dalam peningkatan mutu pendidikan dapat meningkatkan kualitas pendidikan di SMKN 5 Banjarmasin kepada siswa telah dijelaskan bapak Edi Suhariyono, S. Pd., MT., M. Si selaku wakil manajemen mutu sebagai berikut:

“Hasilnya Meningkatkan pelayanan, karena kita juga ada standar ISO ini kan ada penanganan-penanganan bagaimana guru berhalangan hadir, bagaimana layanan-layanan itu yang asal tidak maksimal menjadi maksimal setelah adanya ISO, karena disitu ada semacam aturan bagaimana kalau guru itu tidak hadir. Lebih memperhatikan peningkatan mutu, karena di sejak ISO ini kita pasti bicara peserta didik itu bukan lagi peserta didik tapi konsumen yang harus kita puaskan, kepuasan pelanggan itu diutamakan kalau kita bicara ISO. Semaksimal mungkin kalau bisa.”⁹⁰

Manfaat pelaksanaan SMM ISO 9001:2015 di SMKN 5 Banjarmasin, terhadap peningkatan kualitas pendidikan pun dirasakan oleh guru, hal ini dijelaskan oleh bapak Yuliansyah, S. Pd., M. Pd selaku Koordinator Guru Mata Pelajaran Wajib A, B dan C1 sebagai berikut:

“Manfaatnya proses pembelajaran dan juga peningkatan mutu pendidikan lebih baik karena guru dan seluruh elemen sekolah itu bergerak sesuai ada prosuder karena ada pedoman. Guru lebih bergerak karena mengacu pedoman, ada pedoman tertulis. Ketika kita bingung untuk penanganan apa, kita bisa membuka lagi standar ISO, apakah sudah tercantum standarnya atau belum. Misalnya belum tercantum nanti pembuatan standart baru, biasanya begitu, misalnya penanganan siswa bermasalah misalnya ternyata kita belum punya standar nah disitu kita bikin.”⁹¹

2) Citra (*image*) sekolah lebih baik, keunggulan bersaing lebih besar dan

⁹⁰Edi Suhariyono, S.Pd., MT., M.Si, Wawancara (Banjarmasin 13 Mei 2022, 11.10 wita)

⁹¹Yuliansyah, S. Pd., M. Pd Wawancara (Banjarmasin 17 Mei 2022, 10.10 wita)

meningkatkan profitabilitas

Sebagaimana pemaparan dari bapak Drs. Sutarto selaku Waka Kurikulum menjelaskan bahwa manfaat menerapkan SMM ISO 9001:2015 di SMKN 5 Banjarmasin sangat dirasakan dengan baik, baik dibidang kemajuan prestasi dan kualitas pembelajaran, sebagai mana dijelaskan:

“Jadi, semua sistem akan mendukung ketercapaian atau prestasi dari sekolah itu sendiri, selama sistemnya itu baik, insyaAllah masalah prestasi itu akan mengiringi saja. Misalkan setiap ada lomba kita mengirim itu juara, anak-anak kita ini sering mengikuti lomba dan kebanyakan juara, SMK 5 ini terbesar di kalsel ini. Terus meningkat karena ada standar juga sih dari URS.”⁹²

- 3) Membantu peningkatan kontinyu, meningkatkan kepuasan konsumen dan meningkatnya kebanggaan terhadap sekolah

Dampak yang cukup dirasakan oleh sekolah terhadap peningkatan pelayanan Mutu di SMKN 5 Banjarmasin, adalah disiplin yang diterapkan dilingkungan sekolah, sejalan dengan penjelasan oleh bapak Drs. Sutarto selaku Waka Kurikulum sebagai berikut:

“Kita terus meningkat, baik dari kepedulian warga, kemudian kedisiplinan warga sekolah terhadap program yang ada dan juga terhadap pelaksanaan sistem, mereka juga peduli. Kemudian mereka terus memberi masukan kepada tim manajemen, kekurangannya apa, kepuasan pelanggan tadi, kita menggali dari sana, misalnya dalam pembelajaran kurangnya apa, LCD pak, bukunya pak. Kemudian pelayanan dari TU seperti apa, pelayanan yang dilakukan wakasek terhadap kurikulum seperti apa, itu diukur terus. Semakin meningkat semakin diperbaiki. Dari masukan-masukan tadi, kita adakan rapat tim manajemen dalam rangka untuk membicarakan itu, kepuasan pelanggan, dan juga ada beberapa masukan

⁹²Drs Sutarto, Wawancara (Banjarmasin 17 Mei 2022, 08.30 wita)

dari pelanggan/konsumen, nah dari masukan itu tadilah akan dimasukan ke dalam program kerja sekolah. Nanti dilakukan perbaikan.”⁹³

Tabel 4. 3
Capaian Sasaran Mutu Smkn 5 Banjarmasin Tahun 2018 S/D 2021

Program Kerja	Sasaran Mutu 2018 s/d 2021	Rencana Sasaran Mutu (%)			Capaian Sasaran Mutu (%)		
		2018/ 2019	2019/ 2020	2020/ 2021	2018/ 2019	2019/ 2020	2020/ 2021
1. Pengukuran kepuasan pelanggan:	Terukurinya Kepuasan Pelanggan melalui Instrumen penilaian pelanggan terhadap produk/Jasa atau pelayanan yang telah memberikan tingkat kenikmatan seperti yang diharapkan.						
a. DU/DI terhadap peserta didik		100	100	100	90	75	95
b. Peserta didik terhadap DU/DI		100	100	100	90	75	98
c. Peserta didik terhadap sekolah		100	100	100	90	75	100
d. Orang tua terhadap sekolah		100	100	100	90	75	100
e. Guru terhadap sekolah		100	100	100	90	75	92

Sumber : Dokumentasi SMKN 5 Banjarmasin tahun 2021

SMM ISO 9001:2015 di SMKN 5 Banjarmasin berbagai pembenahan yang dilakukan setelah terjalannya program ISO, berdampak terhadap pola ajar dan kesiapan pendidik dalam perencanaan, pelaksanaan dan evaluasi proses pembelajaran sesuai dengan kemajuan jaman yang bersifat digital, sebagaimana yang dijelaskan oleh bapak Edi Suhariyono, S. Pd., MT., M. Si selaku wakil manajemen mutu sebagai berikut:

“Pasti ada, sistem juga ada perubahan, kemudian ada perubahan kebijakan, dari pemerintah pendidikan, itu juga mengikuti daripada

⁹³Drs. Sutarto, Wawancara (Banjarmasin 17 Mei 2022, 08.30 wita)

perkembangan itu, gak mungkin kita stagnan karena sistem bekerja kan berubah-ubah, menyesuaikan terus.”⁹⁴

- 4) Prosedur dokumentasi lebih baik dan memberi peluang akses, pelacakan, dan pemeriksaan prosedur kerja mudah

Maka adanya hubungan antara implementasi SMM ISO 9001:2015 di sekolah dengan peningkatan mutu pelayanan pendidikan dirasakan dengan baik oleh sekolah karena Tim ISO sangat membantu dalam kemajuan sekolah, sejalan dengan penjelasan bapak Yuliansyah, S. Pd., M. Pd selaku Koordinator Guru Mata Pelajaran Wajib A, B dan C1 sebagai berikut:

“Kalau hubungannya jelas ada itu kalau bisa dilihat dari semacam adanya prosuder-prosuder setiap kegiatan misalkan menerima siswa baru, pemanggilan orang tua siswa, penanganan siswa bermasalah yang terkait hubungan untuk meningkatkan meningkatkan pelayanan mutu pendidikan.”⁹⁵

Sebagaimana penjelasan bapak Yuliansyah, S. Pd., M. Pd selaku Koordinator Guru Mata Pelajaran Wajib A, B dan C1 sebagai berikut:

“Jelas ada semenjak diterapkan itu proses pembelajaran jelas ada perubahan terutama pada sistem penulisan sistem perangkat pembelajaran dan penggunaan media pembelajaran dan sumber-sumber belajar juga ada aturannya.”⁹⁶

Demikian begitu banyak dampak yang terlihat dari implementasi sistem manajemen mutu ISO 9001:2015 bagi sekolah dan siswa di SMKN 5 Banjarmasin

⁹⁴Edi Suhariyono, S.Pd., MT., M.Si, Wawancara (Banjarmasin 13 Mei 2022, 11.10 wita)

⁹⁵Yuliansyah, S. Pd., M. Pd Wawancara(Banjarmasin 17 Mei 2022, 10.10 wita)

⁹⁶Yuliansyah, S. Pd., M. Pd Wawancara(Banjarmasin 17 Mei 2022, 10.10 wita)

adalah mutu pendidikan meningkat, kenyamanan yang dirasakan baik dari siswa dan guru terlihat baik, saling kerjasama guna meningkatkan mutu sekolah, disiplin dan sigap dalam melaksanakan tugas-tugas yang telah diberikan. Sehingga terciptanya sistem kerja yang lebih baik, tertata sesuai prosedur dan dapat menciptakan budaya kerja tim yang menjunjung tinggi solidaritas dan profesionalisme kerja.

Dampak dari implementasi SMM ISO 9001:2015 di SMKN 4 Banjarmasin adalah sangat membantu administrasi untuk persiapan akreditasi sekolah. Dengan didapatkannya sertifikat berskala internasional, tentu dapat meningkatkan citra sekolah. Selain itu dengan adanya SMM ISO 9001:2015 kegiatan/program sekolah terkendali dan kedisiplinan warga sekolah meningkat.

Adapun dampak dari implementasi SMM ISO 9001:2015 di SMKN 5 Banjarmasin adalah terciptanya sistem kerja yang lebih baik, tertata sesuai prosedur dan dapat menciptakan budaya kerja tim yang menjunjung tinggi solidaritas dan profesionalisme kerja.

Dengan demikian baik di SMKN 4 Banjarmasin maupun SMKN 5 Banjarmasin adanya ISO berdampak positif dan meningkatkan mutu menjadi lebih baik. Selain daripada itu di SMKN 4 Banjarmasin adanya ISO sangat membantu dalam hal kedisiplinan guru maupun karyawan, mereka lebih perhatian dengan tugas dan fungsi masing-masing karena mereka di audit oleh lembaga luar. Sehingga secara tidak langsung kesadaran akan komitmen menjadi lebih kuat. Di SMKN 5 Banjarmasin adanya ISO dapat mendorong keinginan untuk lebih maju lagi seperti halnya bola yang menggelinding di tangga. Jadi ISO itu berfungsi dalam

peningkatan berkelanjutan. Selain itu ISO juga bukan sekedar menyiapkan dokumen satu hari lalu selesai, tapi diharapkan adanya perubahan-perubahan yang lebih baik dari aktivitas penerapan ISO tersebut.

D. Pembahasan Hasil Penelitian

Setelah dilakukan pemaparan data dan temuan penelitian, maka pada bagian ini peneliti akan melakukan pembahasan hasil penelitian mengenai implementasi sistem manajemen mutu ISO 9001:2015 di SMKN 4 Banjarmasin.

1. Persiapan

- a. Persiapan implementasi sistem manajemen mutu ISO 9001:2015 di SMKN 4 Banjarmasin

Pendidikan merupakan wadah yang menghasilkan sumber daya manusia yang unggul. Pendidikan erat pula kaitannya dengan sekolah karena sekolah merupakan tempat yang digunakan untuk berlatih dan belajar. Dewasa ini, timbul kebutuhan pendidikan bermutu hingga timbul konsep sekolah bermutu.

Persiapan merupakan tahap awal dalam melaksanakan sistem manajemen mutu ISO 9001:2015 di SMKN 4 Banjarmasin, yang dilihat dari hasil wawancara adalah pemahaman tujuan, pelatihan dan penyusunan tim SMM ISO 9001:2015. Sebagai rencana awal dalam pelaksanaan selanjutnya. Sebagaimana pentingnya kemampuan menerapkan sistem manajemen mutu ISO 9001:2015 sesuai dengan dasar-dasar penerapan sistem manajemen mutu ISO yaitu fokus pelanggan,

kepemimpinan, pelibatan orang, pendekatan proses, peningkatan, pengambilan keputusan berdasarkan bukti, dan manajemen relasi.⁹⁷

Perencanaan SMM diawali dengan membentuk komitmen seluruh warga sekolah dan tim inti, selanjutnya membangun SMM berupa pelatihan kesadaran mutu, menyusun dokumen SMM yang dipersyaratkan, dan melakukan sosialisasi. Sebagaimana penjelasan yang didapatkan bahwa persiapan di SMKN 4 Banjarmasin telah mencakup keempat persiapan tersebut.

Perencanaan SMM merupakan salah satu syarat mutlak bagi setiap organisasi atau lembaga pendidikan yang akan mengadopsi SMM ISO 9001:2008, perencanaan dimaksudkan untuk kelancaran dalam kegiatan yang akan dilaksanakan. Perencanaan adalah proses memikirkan dan menetapkan program-program yang akan dilakukan untuk mencapai tujuan.⁹⁸

Demikian perencanaan yang telah dilaksanakan oleh SMKN 4 Banjarmasin telah tersusun dengan rapi dan benar sesuai dengan prosedur yang ditetapkan sehingga pada langkah selanjutnya berjalan tepat.

b. Persiapan implementasi sistem manajemen mutu ISO 9001: 2015 di SMKN 5 Banjarmasin

Era globalisasi memberikan pengaruh yang besar terhadap persaingan di dunia kerja baik di level nasional hingga internasional. Hal tersebut kemudian

⁹⁷Finda Nestria Jelita, Pengaruh sistem manajemen mutu ISO 9001:2015 terhadap kinerja Guru di sekolah Menengan Atas, *Dirāsāt: Jurnal Manajemen dan Pendidikan Islam*, Vol. 5, No. 1, Juni 2019: 56-71. ISSN (Online): 2550-1038, ISSN (Print): 2503-3506. Website: journal.unipdu.ac.id/index.php/dirasat/index. Dikelola oleh Program Pascasarjana Manajemen Pendidikan Islam Universitas Pesantren Tinggi Darul Ulum (Unipdu) Jombang Indonesia, h. 70.

⁹⁸Sagala, S. ,*Manajemen Strategik dalam Peningkatan Mutu Pendidikan*. (Alfabeta, Bandung, 2013).

secara tidak langsung mengharuskan lembaga-lembaga pendidikan kejuruan yang outputnya adalah siap kerja untuk menyelenggarakan pendidikan yang bermutu dan tersertifikasi secara internasional jika ingin bertahan dan siap menghadapi besarnya arus globalisasi. Dengan menerapkan sistem manajemen mutu ISO, lembaga pendidikan pada umumnya dapat menciptakan sinergi dengan akreditasi sekolah serta dapat meningkatkan citra positif terhadap pelanggan sekolah.⁹⁹

Kepemimpinan atau kepala sekolah sangat berperan penting dalam hal ini, awal penerapan sistem manajemen mutu ISO 9001 di SMKN 5 Banjarmasin adalah karena adanya kesadaran dan keinginan kepala sekolah untuk menjamin mutu di sekolah tersebut. Sekolah merasa perlu untuk menggunakan sistem penjaminan mutu yang terstandarisasi internasional yakni ISO 9001. Selain itu, juga dikarenakan adanya sebuah keharusan serta kesadaran dari pihak sekolah dalam mewujudkan tujuan Pendidikan Nasional.

Ada beberapa strategi yang dapat dilakukan kepala sekolah dalam meningkatkan mutu di lembaga pendidikannya yakni: merencanakan program-program dengan melibatkan tim, membuat struktur penanggungjawab setiap program, melakukan pengembangan sumber daya manusia melalui beberapa kegiatan pelatihan, juga senantiasa melaksanakan pengawasan terhadap input,

⁹⁹Isnaini, S., Syukur, F., & Khunaifi, A. (2020). Implikasi Penerapan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2015 di Madrasah (Studi Kasus di Madrasah Aliyah Nahdlatul Ulama Banat, Kudus, Indonesia). *Jawda: Journal of Islamic Education Management*, 1(1), h. 14–24.

proses dan output lembaga pendidikan.¹⁰⁰ Penerapan sistem manajemen mutu ISO 9001 merupakan cara yang tepat dalam peningkatan mutu dilembaga pendidikan.

Mengenai mutu dilembaga pendidikan, pimpinan sebagai puncak tertinggi sangat berperan untuk membentuk tim peningkatan mutu dan senantiasa melaksanakan perbaikan secara terus-menerus bersama seluruh stakeholders demi ketercapaian visi dan misi lembaga. Mutu dilembaga pendidikan tentu akan sangat berkaitan dengan sebuah sistem manajemen yang digunakan. Sekolah yang bermutu adalah sekolah yang mampu mengimplementasikan sistem manajemen sekolah yang baik, dengan terus berkomitmen untuk melakukan perbaikan secara berkelanjutan.¹⁰¹

Selaras dengan jurnal internasional yang ditulis oleh Psomas et al. *“Top management commitment: stated that the level of commitment of top management is related to the support provided by the management during the implementation process. Top management has the responsibility to establish a rewards system to boost employee morale and motivation and is also responsible for giving direction to employee efforts”*¹⁰² Dan ditambahkan oleh Sumukadas *“Leadership is crucial to the success of any effort to change the operating philosophy of an organization*

¹⁰⁰Wibowo, A., & Subhan, A. Z. (2020). Strategi Kepala Madrasah Dalam Meningkatkan Mutu Pendidikan. Indonesian Journal of Islamic Educational Management, 3(2), h.108–116.

¹⁰¹Rizkita, K., & Supriyanto, A. (2020). Komparasi Kepemimpinan Pendidikan di Indonesia dan Malaysia Dalam Upaya Peningkatan Mutu Pendidikan. Jurnal Akuntabilitas Manajemen Pendidikan, 8(2), h. 155–164.

¹⁰²Psomas, E.L., Fotopoulos, C.V. and Dimitrios, P.K. (2010), “Critical factors for effective implementation of ISO 9001 in SME service companies”, *Managing Service Quality*, Vol. 20 No. 5, pp. 440-457.

since they can help overcome the tendency of employees to be reluctant to change.”¹⁰³

Langkah-langkah yang harus dipersiapkan untuk sertifikat ISO 9001 di SMKN 5 Banjarmasin yaitu: langkah pertama adanya komitmen manajemen puncak, kemudian langkah yang kedua membuat tim khusus untuk persiapan ada koordinatornya. Langkah ketiga membuat perencanaan : risiko dan peluang serta sasaran dan rencana pencapaiannya. Langkah ke empat mulai program kesadaran dan pelatihan ISO. Langkah yang ke lima sosialisasi.

Hal ini selaras dengan Gaspersz (2002) strategi memperoleh sertifikat ISO 9000) langkah-langkah untuk memperoleh Sertifikat ISO 9000 adalah sebagai berikut: 1) memperoleh komitmen dari manajemen puncak. Tanpa komitmen manajemen, registrasi adalah sesuatu yang tidak mungkin. 2) membentuk Komite Pengarah (*Sterring committee*) atau koordinator ISO. 3) mempelajari standar-standar dan menilai kebutuhan-kebutuhan ISO 9000. Memahami sistem mutu ISO 9000 dan elemenelemen adalah kunci sukses menuju keberhasilan dari suatu registrasi. 4) melakukan pelatihan (*training*). 5) memulai tinjauan ulang manajemen (*managemen review*). 6) identifikasi kebijaksanaan mutu, prosedur-prosedur, dan instruksi-instruksi yang dibutuhkan yang dituangkan dalam dokumen-dokument tertulis.¹⁰⁴

¹⁰³Sumukadas, N. (2006), “Employee involvement: a hierarchical conceptualization of its effect on quality”, *International Journal of Quality & Reliability Management*, Vol. 23 No. 2, pp. 143-161.

¹⁰⁴Gaspersz, Vincent. *ISO 9001:2000 and Continual Quality Improvement*. (Jakarta: Gramedia Pustaka, 2002), h. 10.

Dalam hal persiapan sertifikat ISO Demikian perencanaan yang telah dilaksanakan oleh SMKN 5 Banjarmasin telah tersusun dengan rapi dan benar sesuai dengan prosedur yang ditetapkan sehingga pada langkah selanjutnya berjalan dengan tepat.

2. Implementasi

a. Implementasi sistem manajemen mutu ISO 9001:2015 di SMKN 4 Banjarmasin

Lembaga pendidikan yang menerapkan sistem manajemen mutu ISO 9001:2015 tentu menuntut program-program yang dilaksanakan selalu berorientasi pada mutu. Dengan demikian sekolah memerlukan dokumen panduan yang terstruktur secara baik. Dokumen panduan tersebut biasa disebut dengan dokumen mutu yang akan mengarahkan setiap orang dalam melaksanakan pekerjaannya dengan jelas. Dokumen mutu yang dimaksud terdiri dari manual mutu, POS (Prosedur Operasi Standar), dan IK (Instruksi Kerja).

SMKN 4 Banjarmasin sebagai salah satu sekolah yang telah menerapkan SMM ISO 9001:2015 ini selalu berpegang pada prinsip utama mereka dalam melaksanakan SMM ISO 9001:2015, yaitu *“Do What You Write, Write What You Do”* (melaksanakan apa yang telah tertulis, dan menulis apa yang telah dikerjakan). Dengan menggunakan prinsip dasar tersebut, sistem manajemen mutu madrasah dapat berjalan dengan efektif dan efisien. Hal ini karena keteraturan pekerjaan yang dikerjakan sesuai dengan rencana yang telah dirumuskan sebelumnya dan akan melaporkan/mendokumentasikan segala sesuatu yang telah dikerjakan. Dengan demikian apa yang dilakukan oleh SMK Negeri 4 Banjarmasin telah sesuai dengan pendapat Bunyamin Celik dan Omer Hakan Olcer yang mengatakan bahwa instansi

yang telah memahami prinsip “*Do What You Write, Write What You Do*” pekerjaannya akan lebih jelas dan efektif.¹⁰⁵

Proses pelaksanaan SMM ISO 9001:2015 di SMKN 4 Banjarmasin adalah sebagai berikut:

1. *Plan* (perencanaan)

Pada siklus PDCA, yang menempati tahapan plan sesuai teori ialah pada klausul 4.0. (Konteks Organisasi), 5.0. (Kepemimpinan), dan 6.0. (Perencanaan). Dalam praktiknya tahap perencanaan yang dilakukan SMK Negeri 4 Banjarmasin ialah: pertama, Merumuskan Sasaran Mutu; Jika dilihat dalam klausul persyaratan SMM ISO 9001:2015 sasaran mutu terdapat pada klausul 6.2. Langkah awal yang dilakukan SMK Negeri 4 Banjarmasin dalam tahap perencanaan ini ialah merumuskan sasaran mutu masing-masing unit kerja. Sasaran mutu dirumuskan dengan tetap memerhatikan kebijakan mutu sekolah. Adanya kebijakan mutu ini sebagai wujud dari komitmen kepala sekolah sebagai top management dalam menjalankan kepemimpinannya (klausul 5.0). Dalam merumuskan sasaran mutu SMK Negeri 4 Banjarmasin selalu memperhatikan: 1) sasaran mutu harus dimutakhirkan. Dalam prakteknya SMK Negeri 4 Banjarmasin selalu memutakhirkan sasaran mutu, baik sasaran mutu sekolah maupun sasaran mutu masing-masing unit kerja. Ini sesuai dengan klausul persyaratan SMM ISO 9001:2015, yaitu klausul

¹⁰⁵Celik dan Olcer, “What Is the contribution of ISO 9001 Quality Manajemen System to Educational Institutions?” h. 451.

6.2.1 sasaran mutu harus; (g) dimutakhirkan seperlunya.¹⁰⁶ 2) sasaran mutu harus terukur. Perumusan sasaran mutu selalu mengandung informasi nilai atau ukuran sesuai dengan subjek yang akan ditingkatkan. Pada prakteknya setiap masing-masing unit kerja merumuskan sasaran mutu juga disertai dengan menetapkan grade yang hendak dicapai. Ini sesuai dengan klasual persyaratan SMM ISO 9001:2015, yaitu klasual 6.2.1 sasaran mutu harus; (g) terukur.¹⁰⁷ 3) sasaran mutu selalu konsisten pada kebijakan mutu. Dalam merumuskan dan menetapkan sasaran mutu pada unit kerja mengacu pada pernyataan dalam kebijakan mutu sekolah yang telah ditetapkan sebelumnya. Sebagai contoh bisa dilihat pada sasaran mutu unit kerja kepala tata usaha SMKN 4 Banjarmasin, salah satunya adalah “untuk layanan surat-menyurat keterangan maksimal 1 hari pada hari efektif”. Ini sesuai dengan klasual persyaratan SMM ISO 9001:2015, yaitu klasual 6.2.1 sasaran mutu harus; (a) konsisten dengan kebijakan mutu.¹⁰⁸ 4) sasaran mutu harus dikomunikasikan. Dalam pelaksanaan upaya pencapaian sasaran mutu, tim manajemen mutu SMKN 4 Banjarmasin selalu mengkomunikasikannya. Mengkomunikasikan di sini berarti pihak tim manajemen mutu SMKN 4 Banjarmasin menyampaikan progress pencapaian sasaran mutu masing-masing unit kerja secara berkala. Ini sesuai dengan klasual persyaratan SMM ISO 9001:2015, yaitu klasual 6.2.1 sasaran mutu

¹⁰⁶Muhammad Noor Efansyah dan Agung Nugraha, *Perkembangan dan Penerapan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2015*, h. 157.

¹⁰⁷Muhammad Noor Efansyah dan Agung Nugraha, *Perkembangan ...*, h. 187.

¹⁰⁸Muhammad Noor Efansyah dan Agung Nugraha, *Perkembangan ...*, h. 187.

harus; (f) dikomunikasikan.¹⁰⁹ Organisasi harus memiliki mekanisme untuk mengkomunikasikan status pencapaian sasaran mutu.¹¹⁰

Kedua, merumuskan isu-isu internal dan eksternal; setelah merumuskan sasaran mutu, langkah yang diambil oleh tim manajemen mutu SMKN 4 Banjarmasin adalah merumuskan isu-isu internal dan eksternal. Dalam klausul persyaratan SMM ISO 9001:2015 isu-isu internal dan eksternal masuk pada klausul 4.1 yaitu memahami organisasi dan konteksnya. Dimana klausul 4 pada siklus PDCA termasuk dalam tahap plan. Isu internal ialah masalah-masalah yang mungkin muncul dari dalam organisasi atau sekolah itu sendiri untuk seluruh unit kerja. Sedangkan isu eksternal adalah masalah yang mungkin muncul dari pihak eksternal (luar) sekolah dan berpotensi resiko kepada sekolah. Dalam merumuskan isu-isu internal dan eksternal ini disertai dengan tindak lanjut, penanggungjawab, dan tanggal penyelesaian untuk melaksanakan tindak lanjut tersebut.

SMKN 4 Banjarmasin telah menetapkan isu-isu internal dan eksternal yang relevan dengan tujuan dan arah strategis dan yang hal-hal mempengaruhi kemampuan SMKN 4 Banjarmasin dalam mencapai hasil yang diinginkan dari sistem manajemen mutu.

SMKN 4 Banjarmasin telah memantau dan meninjau informasi tentang isu-isu internal dan eksternal. Hal ini dijabarkan sebagai berikut:

¹⁰⁹Muhammad Noor Efansyah dan Agung Nugraha, *Perkembangan ...*, h. 187.

¹¹⁰Muhammad Noor Efansyah dan Agung Nugraha, *Perkembangan ...*, h. 187.

Tabel 4. 4
Isu Internal dan Eksternal pada SMKN 4 Banjarmasin

Internal isu	Eksternal isu
Kemampuan guru dalam pengembangan metode/model pembelajaran	Sistem PPBD yang belum sesuai dengan standart industry
Perundang – undangan	Status lingkungan sosial sekolah (pekerjaan orang tua dan fenomena kenakalan remaja)
Pengembangan sarana dan prasarana karena keterbatasan dana	Peranan DU/DI (belum maksimal)

Ketiga, merumuskan Tindakan untuk Mengatasi Risiko dan Peluang; SMKN 4 Banjarmasin telah merencanakan :

- 1) Tindakan untuk mengatasi risiko dan peluang
- 2) Bagaimana :
 - a) Mengatasi dan menerapkan tindakan ke dalam proses sistem manajemen mutu
 - b) Mengevaluasi efektivitas tindakan yang telah dilakukan

Tindakan yang diambil untuk mengatasi risiko dan peluang telah sesuai dengan dampak potensial pada kesesuaian layanan.

Keempat, merumuskan Kebutuhan dan Harapan Pihak Berkepentingan, tim manajemen mutu hendaknya memahami siapa saja pihak berkepentingan yang dimaksud. Dengan mengetahui siapa saja pihak berkepentingan tersebut, maka masing-masing unit kerja akan memahami kebutuhan dan harapan untuk mencapai sasaran mutu yang telah dirumuskan sebelumnya.

Berdasarkan efek atau efek potensial pada kemampuan SMKN 4 Banjarmasin untuk menyediakan jasa yang memenuhi kebutuhan pelanggan dan

persyaratan hukum serta peraturan yang berlaku secara konsisten, SMKN 4 Banjarmasin telah menetapkan:

- a. Pihak yang berkepentingan yang relevan dengan sistem manajemen mutu
- b. Persyaratan dari pihak yang berkepentingan yang relevan dengan sistem manajemen mutu.

SMKN 4 Banjarmasin telah memantau dan meninjau informasi tentang pihak-pihak yang berkepentingan dan persyaratan mereka yang relevan. Identifikasi kebutuhan dan harapan pihak kepentingan dijabarkan sebagai berikut :

Tabel 4. 5
Identifikasi Kebutuhan dan Harapan Pihak Kepentingan pada SMKN 4
Banjarmasin

Pihak Berkepentingan	Kebutuhan & Harapan
Peserta Didik	Kebutuhan : Mendapatkan pembelajaran yang baik Harapan : Bekerja, melanjutkan dan wirausaha
Oran tua / Wali Peserta Didik	Kebutuhan : Mendapat pelayanan yang baik Harapan : Peserta didik yang kompeten
Pemerintah	Kebutuhan : Satuan pendidikan yang berkualitas Harapan : Memenuhi tenaga kerja menengah
Masyarakat	Kebutuhan : tersedianya tempat pendidikan dan pelatihan Harapan : Sekolah mampu menghasilkan lulusan yang kompeten

Sumber : Dokumentasi SMKN 4 Banjarmasin tahun 2021

Perencanaan SMM merupakan salah satu syarat mutlak bagi setiap organisasi atau lembaga pendidikan yang akan mengadopsi SMM ISO 9001:2008, perencanaan dimaksudkan untuk kelancaran dalam kegiatan yang akan

dilaksanakan. Perencanaan adalah proses memikirkan dan menetapkan program-program yang akan dilakukan untuk mencapai tujuan.¹¹¹

Hal ini selaras dengan yang disebutkan dalam jurnal Internasional yang ditulis oleh Wolniak, R. dan Sułkowski, M. dalam jurnal yang berjudul CONTEXT OF THE ORGANIZATION IN ISO 9001:2015. Menyatakan bahwa pertama, organisasi yang ingin menerapkan persyaratan ISO 9001:2015 harus menentukan semua masalah eksternal dan internal yang relevan dengan tujuan dan arah strategisnya dan yang mempengaruhi kemampuan organisasi untuk mencapai hasil dalam kerangka sistem manajemen mutu yang diterapkan. Untuk melakukan ini, organisasi harus memantau dan meninjau semua informasi mengenai masalah eksternal dan internal ini. Pertama, organisasi harus memahami kebutuhan dan harapan pihak yang berkepentingan. Untuk menyediakan produk dan layanan yang memenuhi permintaan pelanggan, organisasi harus menerapkan persyaratan undang-undang dan peraturan. Semua persyaratan standar ISO 9001:2015 berlaku untuk semua jenis organisasi terlepas dari jenis atau ukurannya, serta jenis produk dan layanan yang disediakan. Organisasi harus memantau dan meninjau semua informasi yang dikumpulkan tentang pihak yang berkepentingan dan persyaratan mereka. Untuk melakukan ini, organisasi harus menentukan: pihak-pihak yang berkepentingan yang relevan dengan sistem manajemen mutu, persyaratan pihak-pihak yang berkepentingan ini yang relevan dengan sistem manajemen mutu.

¹¹¹Sagala, S .*Manajemen Strategik dalam Peningkatan Mutu Pendidikan*. (Alfabeta, Bandung, 2013).

2. *Do* (Laksanakan)

Tahap pelaksanaan SMM ISO 9001:2015 jika dilihat pada siklus PDCA mencakup dukungan pada klausul 7.0 dan operasi pada klausul 8.0 dalam klausul persyaratan SMM ISO 9001:2015.¹¹²

a) Dukungan-dukungan

Pelaksanaan ISO 9001:2015 dapat sukses tidak terlepas dari dukungan-dukungan yang ada dalam lingkungan organisasi atau madrasah. Komponen dukungan yang menjadikan SMKN 4 Banjarmasin berhasil melaksanakan penerapan SMM ISO 9001:2015 adalah:

(1) Sumber Daya

Pertama, adalah sumber daya. Sumber daya pertama yang berpengaruh dan menjadi pendukung untuk tercapainya pelaksanaan SMM ISO 9001:2015 adalah adanya sumber daya manusia. Di SMKN 4 Banjarmasin telah menetapkan dan menyediakan sumber daya manusia yang diperlukan untuk pelaksanaan yang efektif dari sistem manajemen mutu dan pengendalian proses operasinya.

Penetapan dan penyediaan sumber daya manusia tertuang pada “Lampiran – Struktur Organisasi”

Kedua, Infrastruktur, SMKN 4 Banjarmasin telah menetapkan, menyediakan dan memelihara infrastruktur yang diperlukan untuk proses operasi serta untuk mencapai kesesuaian produk dan jasa. Tersedianya sarana dan prasarana sangat dibutuhkan dalam mensukseskan ISO 9001:2015 di SMKN 4 Banjarmasin.

¹¹²Muhammad Noor Efansyah dan Agung Nugraha, *Perkembangan ...*, h. 57.

Pihak madrasah selalu berupaya untuk memenuhi sarana dan prasarana yang dibutuhkan guna menunjang tercapainya sasaran atau target yang sudah direncanakan.

Penetapan, penyediaan, pemeliharaan, dan perbaikan infrastruktur diatur dalam PIN 13 – sarana Prasarana.

Ketiga, Lingkungan untuk Proses Operasi, SMKN 4 Banjarmasin telah menetapkan, menyediakan dan memelihara lingkungan yang diperlukan untuk mencapai kesesuaian produk.

Lingkungan untuk aktivitas SMKN 4 Banjarmasin diatur dalam PPD 11 – Pengelolaan Lingkungan Hidup.

Keempat, pemantauan dan pengukuran sumber daya, SMKN 4 Banjarmasin telah menetapkan sumber daya yang dilakukan untuk memastikan hasil yang valid ketika melakukan pemantauan atau pengukuran yang dilakukan untuk verifikasi kesesuaian produk terhadap persyaratan.

3. *Check* (Pemeriksaan)

Tahap pemeriksaan (*check*) pada siklus PDCA dalam klausul persyaratan SMM ISO 9001: 2015 terdapat pada klausul 9.0 (evaluasi kinerja).¹¹³ SMKN 4 Banjarmasin melaksanakan evaluasi kinerja melakukan beberapa hal berikut ini:

Pertama, menyebarkan angket kepuasan peserta didik terhadap layanan. Penyebaran angket ini bertujuan untuk mengetahui sejauh mana keberhasilan kinerja madrasah dalam memenuhi kepuasan peserta didik. Jenis pelayanan yang

¹¹³Muhammad Noor Efansyah dan Agung Nugraha, *Perkembangan ...*, h. 46-47.

akan dinilai dalam angket tersebut meliputi pribadi, administrasi peserta didik, kegiatan pembelajaran, pelayanan program jurusan, bidang pelayanan BK, fasilitas madrasah, fasilitas kelas, dan fasilitas penunjang. Hasil dari penilaian angket ini dapat diketahui apakah peserta didik puas dengan layanan yang telah diberikan oleh madrasah. Hal ini sebagai wujud penyesuaian dengan persyaratan klausul SMM ISO 9001: 2015, yaitu pada klausul 9.1.2 kepuasan pelanggan.¹¹⁴

Kedua, melaksanakan audit internal. Pada persyaratan klausul SMM ISO 9001: 2015 audit internal terdapat pada klausul 9.2.¹¹⁵ Audit internal dilaksanakan dua kali dalam satu tahun dan biasanya dilaksanakan pada akhir semester. Pelaksanaan audit internal diatur sedemikian rupa oleh staf manajemen mutu madrasah beserta top management termasuk penentuan siapa yang menjadi auditor. Audit internal dilaksanakan secara silang, sehingga satu unit kerja dapat mengaudit unit kerja yang lain. Auditor pada audit internal ini dipilih berdasarkan kriteria telah memiliki pengetahuan mengenai ISO yang mendalam dibuktikan dengan telah lolos mengikuti pelatihan.

Ketiga, melaksanakan audit eksternal. Setelah dilakukan audit internal maka selanjutnya akan dilaksanakan audit eksternal. Audit eksternal dilaksanakan satu tahun sekali oleh lembaga sertifikasi ISO. Audit eksternal di SMKN 4 Banjarmasin biasanya dilaksanakan pada bulan *November* setiap tahunnya. Dalam pelaksanaan audit eksternal SMKN 4 Banjarmasin bekerjasama dengan URS.

¹¹⁴Prabowo, Implementasi ..., h. 80.

¹¹⁵Muhammad Noor Efansyah dan Agung Nugraha, *Perkembangan* ..., h. 46-47.

Keempat, Rapat Tinjauan Manajemen. Hal ini sesuai dengan persyaratan klausul SMM ISO 9001:2015 pada klausul 9.3 tinjauan manajemen.¹¹⁶ Rapat Tinjauan Manajemen pada dasarnya dilaksanakan untuk melakukan tindakan yang harus diambil jika ada penyimpangan-penyimpangan dalam pelaksanaan penerapan sistem manajemen mutu ISO 9001:2015. Jika memang hal tersebut terjadi pada salah satu unit kerja, maka unit kerja yang bersangkutan tersebut mengajukan kepada staf manajemen mutu madrasah untuk diadakan Rapat Tinjauan Manajemen bersama top management beserta tim manajemen mutu yang lain.

4. *Act* (Tindakan)

Tindakan (*act*) pada siklus PDCA menempati tahapan paling akhir namun bukan berarti berhenti disitu. Karena pada tahap ini merupakan upaya sekolah untuk melakukan peningkatan berkelanjutan. Peningkatan berkelanjutan terdapat pada klasual 10.0 dalam klasual persyaratan SMM ISO 9001:2015. Peningkatan ini merupakan tindakan yang ditetapkan oleh sekolah untuk memperbaiki system manajemen mutu. Pada tahap ini upaya yang dilakukan oleh SMKN 4 Banjarmasin adalah dengan menggunakan hasil analisis penilaian angket kepuasan peserta didik. Dari hasil angket tersebut akan diketahui bagian mana yang harus diperbaiki agar kinerja sekolah melaksanakan SMM ISO 9001:2015 semakin meningkat dan kepuasan peserta didik tercapai.

¹¹⁶Milena Alič, *Use of IT...*, h. 83– 114.

Tindakan perbaikan sebagai bentuk peningkatan berkelanjutan yang juga dilakukan oleh SMKN 4 Banjarmasin adalah dengan meningkatkan *grade* pada sasaran mutu yang telah dicapai pada tahun sebelumnya.

Jika dicermati standar Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2015 ini lebih memperhatikan pada kinerja sistem. Karena sejatinya upaya peningkatan kualitas suatu organisasi atau lembaga melalui penerapan SMM ISO 9001:2015 adalah dengan menggunakan pendekatan proses. Dalam pendekatan proses ini SMM ISO 9001:2015 menggabungkan antara siklus PDCA dengan pendekatan baru yaitu berpikir berbasis resiko. Siklus PDCA merupakan landasan yang digunakan dalam pelaksanaan sistem manajemen mutu sebagai upaya dalam melakukan perbaikan atau peningkatan berkelanjutan. Sebagai pencetus siklus PDCA, Deming mengatakan bahwa jika suatu organisasi ingin menghasilkan mutu dari produk/jasa maka roda PDCA harus berputar.¹¹⁷ Hal ini berarti jika organisasi ingin menghasilkan mutu dari produk/jasanya maka organisasi tersebut harus menggunakan siklus PDCA.

Dari uraian di atas mengenai siklus PDCA (*plan-do-check-act*) dalam pelaksanaan sistem manajemen mutu ISO 9001:2015 di SMKN 4 Banjarmasin dapat disimpulkan seperti berikut ini:

¹¹⁷Prabowo, "Implementasi...", h. 80.

Tabel 4. 6
Siklus PDCA pada SMM ISO 9001: 2015 di SMKN 4 Banjarmasin

Siklus	Klausul SMM ISO 9001:2015
P (<i>PLAN</i>) Rencana	4.0 Konteks Organisasi 5.0 Kepemimpinan 6.0 Perencanaan
D (<i>DO</i>) Lakukan	7.0 Dukungan 8.0 Operasi
C (<i>CHECK</i>) Monitoring	9.0 Tindak Lanjut
A (<i>ACT</i>) Tindak Lanjut	10.0 Peningkatan

Hal ini dapat disimpulkan bahwa implementasi di SMKN 4 Banjarmasin sesuai dengan teori Deming.

b. Implementasi sistem manajemen mutu ISO 9001:2015 di SMKN 5 Banjarmasin

Sekolah Menengah Kejuruan (SMK) merupakan salah satu lembaga pendidikan yang berperan penting dalam menghasilkan output peserta didik yang siap kerja sehingga sangat perlu untuk menyelenggarakan sistem penjaminan mutu salah satunya berupa penerapan International Standar Organization (ISO) 9001. Sertifikasi ISO dilembaga pendidikan diperoleh setelah lembaga pendidikan berhasil melalui tahapan-tahapan yang sudah ditetapkan oleh lembaga penyelenggara sertifikasi.¹¹⁸ Mengikuti pelatihan mengenai sistem manajemen mutu ISO 9001:2015 merupakan langkah penting yang harus ditempuh oleh tim mutu sekolah.¹¹⁹

¹¹⁸Iman, K. N. (2021). *Implementasi Manajemen Mutu Berbasis Iso 9001 : 2015 Di SMK Ma' Arif NU Bobotsari Kecamatan Bobotsari Kabupaten Purbalingga*. IAIN Purwokerto.

¹¹⁹Hunusalela, Z. F., Perdana, S., & Tiara. (2021). Pelatihan ISO 9001 : 2015 Kepada Lembaga Bimbingan Belajar Insan Cendikia Gemilang. *JURNAL IKRAITH-ABDIMAS*, 4(3), h. 205–210.

Selaras dengan jurnal yang berjudul *The effect of ISO 9000 implementation on flow management* tentang pentingnya pelatihan dalam implementasi SMM ISO 9001 “*companies looking for an effective ISO 9001 implementation arrange training programs for employees to improve their skill on quality standards, clarifying strategic directions and business goals.*”¹²⁰

Semua tahapan berupa proses formal, prosedur serta pelatihan personil harus sudah dilakukan oleh lembaga pendidikan untuk bisa memiliki kesempatan menerapkan sistem manajemen mutu ISO 9001:2015.

SMKN 5 Banjarmasin sudah menerapkan International Standar Organization (ISO) 9001 sejak tahun 2008 hingga sekarang dari mulai ISO 9001:2008 hingga saat. Hal yang paling penting sebelum mengimplementasikan ISO 9001:2015 adalah terlebih dahulu lembaga pendidikan sudah harus melaksanakan standarisasi nasional yang terdapat pada 8 standar nasional pendidikan (SNP) Sesuai Peraturan Pemerintah. Di era revolusi industri 4.0 sistem penjaminan mutu ISO dapat digunakan sebagai strategi eskternal untuk menganalisis kebutuhan pelanggan sehingga kepuasan pelanggan dapat terpenuhi dengan prinsip utama melakukan perbaikan secara berkelanjutan dan fokus pada kepuasan pelanggan.¹²¹ Dalam hal kepuasan pelanggan, lembaga pendidikan sangat perlu untuk mengukur tingkat kepuasannya bisa melalui angket manual maupun

¹²⁰Huo, B., Han, Z. and Prajogo, D. (2014), “The effect of ISO 9000 implementation on flow management”, *International Journal of Production Research*, Vol. 52 No. 21, pp. 6467-6481.

¹²¹Abidin, Z., & Haq, M. S. (2021). Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2015 Sebagai Strategi Peningkatan Kualitas Pendidikan Di Era 4.0. *Jurnal Inspirasi Manajemen Pendidikan*, 9(1), h. 445–459.

online.¹²² Harus terdapat integrasi-interkoneksi antara ISO 9001:2015 dengan standar akreditasi nasional yang dilaksanakan oleh BAN-S/M, selain memenuhi standarisasi juga sebagai peningkatan mutu yang berkelanjutan dalam menghadapi tuntutan mutu pendidikan yang semakin berkembang.¹²³

Dalam mengejar mutu sekolah, khususnya dalam penerapan ISO 9001 di SMKN 5 Banjarmasin tentu seluruh stakeholders dituntut untuk mengikuti peraturan sistem yang berlaku seperti administrasi atau dokumen-dokumen harus lengkap, segala aktifitas ada standar prosedurnya, keharusan pelaksanaan auditing baik di internal hingga eksternal, dan lain sebagainya. Akan tetapi, perlu kesadaran yang tinggi dari seluruh stakeholders akan pentingnya mutu dan juga merupakan sebuah keharusan sebagai pendidik dan tenaga kependidikan bekerja dengan kualitas terbaik. Penerapan ISO ini bukan merupakan kewajiban dari pemerintah untuk setiap sekolah, sehingga tentu ada pro dan kontra dari pihak sekolah khususnya akan hal tersebut, namun peran pemimpin yakni kepala sekolah harus betul-betul tegas kepada seluruh anggota bahwa keinginan untuk penerapan ISO adalah untuk kepentingan bersama khususnya untuk kepentingan sekolah yang bermutu.

Selaras dengan Gimeno et al., dalam jurnal yang berjudul *Implantación de un sistema de gestión de calidad en una unidad de nutrición según la norma UNE-*

¹²²Dewi, Y. K., Juliejantingsih, Y., & Nurkolis. (2020). Implementasi ISO 9001:2015 Dalam Penjaminan Mutu SMP Negeri 2 Kabupaten Demak. *Jurnal Manajemen Pendidikan (JMP)*, 9(1), h. 1–16.

¹²³Antaresti. (2017). Integrasi ISO 9001:2015 dan Standar Akreditasi BAN-PT Untuk Meningkatkan Daya Saing Institusi Pendidikan Tinggi di Era Masyarakat Ekonomi ASEAN. *Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi Dan Sekretari*, 1(1), h.1–10.

EN-ISO 9001:2008 menyebutkan bahwa “Responsibilities and clearly defined authority: the implementation process cannot be started without adequate planning. This includes the need for the leadership to determine an implementation team with clearly defined responsibilities and authority. This creates a sense of employee integration within the organization.”¹²⁴

Kepala sekolah merupakan Top Management dalam penerapan ISO dan wakil kepala sekolah bidang manajemen mutu merupakan koordinator yang menangani langsung kegiatan mutu dilapangan mulai dari pembuatan jadwal, prosedur dan pengumpulan sasaran mutu dari masing-masing unit. Sasaran mutu itulah yang kemudian harus dipertanggungjawabkan ketercapaiannya 100% atau apabila terdapat kendala ketika menjalankannya sehingga sasaran mutu tidak tercapai itupun juga harus dipertanggungjawabkan. Setelah sasaran mutu itu tercapai akan ada rapat tinjauan manajemen, kemudian sasaran mutu selanjutnya yakni pelaksanaan audit internal seperti layaknya pelaksanaan audit eksternal.

Dalam pengukuran kepuasan pelanggan, wakil manajemen mutu juga melakukan survey kepuasan pelanggan sebagai evaluasi bersama untuk melakukan peningkatan kinerja dan perbaikan mutu sekolah. Prosedur bisa saja berubah menyesuaikan dengan kondisi dilapangan, maka ketika terdapat revisi dan perubahan akan di sosialisasikan dalam rapat tinjauan manajemen. Adapun berikut

¹²⁴Gimeno, C.V., Compes, C.C., Puerta, A.A., Soriano, L.F., Alvarez, M.C., Lesmes, I.B., Mestre, R.P., Membrilla, I.I. and Peris-Garcia, P. (2015), “Implantación de un sistema de gestión de calidad en una unidad de nutrición según la norma UNE-EN-ISO 9001:2008”, *Nutricion Hospitalaria*, Vol. 32 No. 3, pp. 1386-1392

tahapan yang dilaksanakan oleh SMKN 5 Banjarmasin dalam menerapkan sistem manajemen mutu yaitu:

1. Pelatihan
2. Pembuatan Dokumen dan Pelaksanaan
3. Audit internal
4. Audit Eksternal
5. Sertifikasi

3. Dampak

- a. Dampak implementasi sistem manajemen mutu ISO 9001: 2015 bagi sekolah dan siswa di SMKN 4 Banjarmasin

Kualitas yang didapatkan dalam kategori dampak adalah kinerja yang dihasilkan, khususnya pada mutu pendidikan yang terlihat dari tugas-tugas yang diselesaikan oleh guru dan siswa dengan disiplin tepat waktu dan bertanggung jawab untuk menyelesaikannya dengan baik.

Dampak ini sejalan dengan jurnal penelitian yang dilaksanakan di SMK Negeri 2 Banda Aceh merupakan sekolah yang telah mengadopsi Standar Internasional SMM ISO 9001:2008 dari tahun 2010 sampai dengan tahun 2015, dengan visinya menekankan kata berkualitas baik pada lembaganya maupun pelatihan teknologi, memiliki SDM berakhlak mulia, berjiwa wirausaha, dan dapat bersaing pada tingkat nasional dan internasional. Kebijakan mutunya

adalah bertekad menerapkan SMM ISO 9001:2008 yang berorientasi mutu pada semua kegiatan untuk memberi kepuasan kepada pelanggannya.¹²⁵

Sejalan dengan pemaparan bahwa kinerja adalah ungkapan kemampuan yang didasari oleh pengetahuan, sikap, keterampilan, dan motivasi dalam menghasilkan sesuatu. Guru merupakan tenaga pendidik yang melakukan kegiatan pembelajaran. Kinerja guru merupakan hasil yang dicapai secara optimal dari tugas mengajar.¹²⁶

Guru dalam kinerjanya lebih diarahkan pada kompetensi guru sebagaimana pada Peraturan Pemerintah No. 19 Tahun 2005 yang menegaskan bahwa pendidik harus memiliki kompetensi. Kompetensi sebagai agen pembelajaran pada jenjang pendidikan dasar dan menengah serta pendidikan anak usia dini meliputi kompetensi pedagogik.¹²⁷

Maka berdasarkan jurnal penelitian mengenai dampak ISO dapat mempengaruhi kinerja guru dijelaskan bahwa kompetensi kepribadian, kompetensi profesional, dan kompetensi sosial. Sistem manajemen mutu ISO 9001:2015 berpengaruh terhadap kinerja guru SMAN 3 Bandung yang dibuktikan dengan besar koefisien regresi sebesar 8,125. Besar pengaruh sistem manajemen mutu ISO 9001:2015 dibuktikan dengan besar koefisien determinasi yaitu 49,3% sedangkan

¹²⁵Ansaruddin, dkk, Implementasi Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2008 pada SMK Negeri 2 Banda Aceh, *Jurnal Magister Administrasi Pendidikan Pascasarjana Universitas Syiah Kuala ISSN 2302-0156*, h. 124.

¹²⁶Uno B. Hamzah dan Nina Lamatenggo, *Teori Kinerja dan Pengukurannya* (Jakarta: Bumi Aksara, 2015), h. 65.

¹²⁷Priansa, Donni Juni. *Kinerja dan Profesionalisme Guru* (Bandung: Alfabeta, 2018), h. 123-127.

sisanya, yaitu sebesar 50,7% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diamati pada penelitian ini.¹²⁸

Demikian dampak yang terasa dengan implementasi sistem manajemen mutu ISO 9001:2015 bagi sekolah dan siswa di SMKN 4 Banjarmasin ialah kepuasan kinerja yang dihasilkan yang dilaksanakan oleh siswa dan guru, sehingga sekolah mendapatkan sertifikat ISO guna peningkatan keunggulan mutu pendidikan.

b. Dampak dari Penerapan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001: 2015 di SMKN 5 Banjarmasin

Organisasi/Perusahaan/Lembaga yang menerapkan standar ISO 9001 secara berkelanjutan dari tahun ke tahun tentunya akan memberikan manfaat dan dampak yang luar biasa terhadap kinerja yang lebih baik.¹²⁹ Dengan menerapkan standar ISO 9001:2015, lembaga pendidikan juga akan memperoleh manfaat berupa kejelasan tugas, sarana *benchmarking* antar unit kerja melalui kegiatan audit internal, serta berbagai kebijakan dan prosedur operasi dapat terstandarisasi.¹³⁰

¹²⁸Finda Nestria Jelita, Pengaruh sistem manajemen mutu ISO 9001:2015 terhadap kinerja Guru di sekolah Menengan Atas, *Dirāsāt: Jurnal Manajemen dan Pendidikan Islam*, Vol. 5, No. 1, Juni 2019: 56-71. ISSN (Online): 2550-1038, ISSN (Print): 2503-3506. Website: journal.unipdu.ac.id/index.php/dirasadat/index. Dikelola oleh Program Pascasarjana Manajemen Pendidikan Islam Universitas Pesantren Tinggi Darul Ulum (Unipdu) Jombang Indonesia, h. 70.

¹²⁹Aba, E. K., Badar, M. A., & Hayden, M. A. (2016). Impact Of ISO 9001 Certification On Firms Financial Operating Performance. *International Journal of Quality and Reliability Management*, 33(1), h. 78–89.

¹³⁰ Mardika, C. (2019). *Implementasi Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2015 dalam Meningkatkan Mutu Layanan Di SMK Negeri 1 Jenangan Ponorogo*. IAIN Ponorogo.

Penerapan ISO 9001 juga memberikan dampak terhadap metodologi hingga evaluasi pengajaran yang dilaksanakan dalam proses belajar mengajar sehingga hasil dari proses tersebut bisa lebih tinggi dari rata-rata capaian seharusnya.¹³¹

Dengan adanya penerapan ISO 9001:2015 di SMK Negeri 5 Banjarmasin sangat berdampak terhadap sistem kerja dan ketertiban dari segi administrasi, memberikan dampak berupa pengalaman kerja pendidik dan tenaga kependidikan yang bekerja lebih baik dan tertata sesuai prosedur dan tercipta tim yang solid dan professional. Melalui prosedur mutu yang dijalankan kepuasan pelanggan adalah hal yang harus diutamakan baik pelanggan internal yakni siswa dan guru, juga kepuasan pelanggan eksternal selaku pengguna lulusan seperti Dunia Usaha/Dunia Industri (DUDI).

¹³¹Fernández-Cruz, Rodríguez-Mantilla, J. M., & Fernández-Díaz, M. J. (2019). Assessing The Impact Of ISO: 9001 Implementation On School Teaching And Learning Processes. *Quality Assurance in Education*, 27(3), h. 285–303.