

## **BAB IV**

### **HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

#### **A. Hasil Penelitian**

##### **1. Penerapan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2015 di Perpustakaan SMKN 4 Banjarmasin**

Penerapan sistem manajemen mutu ISO 9001:2015 di SMKN 4 Banjarmasin merupakan perubahan dari penerapan ISO 9001:2008 yang melaksanakan proses-prosesnya sesuai SOP yang ada di ISO 9001:2008. Pelaksanaannya dilakukan pada tahun 2008 sampai dengan tahun 2017. Kemudian pada tahun 2018 sertifikat ISO tersebut dilakukan pengembangan atau revisi standar seri ISO yakni menjadi ISO 9001:2015 dan diresmikan pada 18 Juli 2018.

Dalam penerapan ISO 9001:2015 yang harus dilakukan yaitu:

##### **a) Tahap Persiapan**

Pada tahap persiapan yang dimaksud adalah kesiapan sumber daya manusia dengan mengikuti pelatihan-pelatihan yang mengenai ISO 9001:2015 sehingga sebelum penerapan ISO terlebih dahulu ada penjelasan mengenai standar tersebut. yang didampingi oleh konsultan sebelum penerapan standar tersebut. Adapun tahap persiapan dan persyaratan klausul ISO 9001:2015 yang harus dilakukan sebelumnya 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 seluruh pihak, seperti Kepala sekolah, para Wakil kepala sekolah dan para guru dalam merumuskan dan menerapkan ini. Berdasarkan wawancara dengan Informan I selaku Kepala Perpustakaan sebagai berikut:

“Seluruh unit mulai dari kepala sekolah sampai guru dan staff lain semua menerapkan. Selanjutnya, Ibu A bertindak sebagai koordinator dan wakil manajemen mutu. Wakil-wakil kepala sekolah lainnya melakukan prosedur di unit mereka. Oleh karena itu, unit-unit di bawahnya, termasuk perpustakaan akan menjalankan prosedur yang sesuai rumusan.”

Kemudian diperjelas dalam wawancara bersama Informan II selaku Pengelola teknis perpustakaan sebagai berikut

“Apa yang menjadi peranan masing-masing itu pada penanggungjawabnya. Masing-masing sudah punya tanggung jawab. Jadi ketika di audit kita tinggal melihat itu jalan atau tidak. Jadi sebenarnya wakil manajemen mutu itulah yang merancang, meramu, meramu berkait sasaran mutu yang ada, sasaran itu kan dibuat oleh masing-masing unit, apa yang harus dicapai dalam tahun ini misalnya, untuk unit perpustakaan sasaran mutunya apa? Target yang mau dicapai apa? Contohnya unit perpustakaan mengatakan bahwa sasaran mutunya mau meningkatkan kunjungan. Maka perpustakaan harus mencari cara agar sasaran mutunya dapat dipenuhi.”

## 2) Membangun Sistem Manajemen Mutu (SMM)

Dalam persiapan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2015 perlu adanya tim khusus yang diangkat, sehingga kepemimpinan lebih terarah dan terkoordinasi dengan baik, berdasarkan pemaparan informan I sebagai berikut:

“Ada ada tim pembentukan khusus dan itu ditentukan oleh kepala sekolah. Ketua adalah wakil manajemen mutu yang tugasnya mengkoordinir, itu ditunjuk langsung oleh kepala sekolah.”

Perlunya tim khusus dan pelatihan yang dilakukan oleh SMKN 4 Banjarmasin guna persiapan pelaksanaan SMM ISO 9001:2015 terlaksana dengan baik juga dijelaskan oleh informan II, sebagaimana pemaparan sebagai berikut:

“Ada wakil manajemen mutu. Kemudian ada pelatihan untuk beberapa guru serta tim ISO. Pelatihannya diadakan oleh kami dengan bekerja sama dengan URS.”

## 3) Memanfaatkan jasa konsultan dan menyusun Dokumen

Adalah suatu upaya untuk membimbing dan membantu suatu organisasi dalam menerapkan ISO 9001:2015 serta bagian dari tahap persiapan dan persyaratan klausul yaitu menentukan ruang lingkup dari sistem manajemen mutu.

Berdasarkan wawancara kepada informan II mengenai tahap persiapan dan persyaratan klausul ISO 9001:2015 melalui memanfaatkan jasa konsultan yaitu:

“Jadi konsultan itu memberikan langkah-langkah yang harus dicapai yang harus dikerjakan pada saat kita

melaksanakan ISO. Kemudian kami menyusun sebuah program melalui bimbingan konsultan. Jadi program itulah yang diutarakan dalam manual mutu kemudian diperiksa dan akan memantau. Pantauan pelaksanaan yang pertama ada kepala sekolah dan wakilnya untuk menjadi auditor. Sedangkan 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 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.”

#### 4) Sosialisasi

Salah satu langkah pertama dalam mengenalkan ISO 9001:2015 kepada siswa adalah sosialisasi kepada warga sekolah, berdasarkan penjabaran Informan II sebagai berikut:

“Kami melakukan sosialisasi terus menerus agar system terus berkembang. Sosialisasi bisa dilakukan saat rapat dan awal semester. Untuk sosialisasi pada anak-anak bisa dilakukan ketika upacara yang dilaksanakan pada hari senin bahwa pentingnya melaksanakan dan mematuhi ISO 9001:2015.”

Setiap satu tahun sekali, SMKN 4 Banjarmasin melaksanakan audit eksternal ISO oleh lembaga URS, adapun persiapan audit berdasarkan pemaparan informan II 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.”

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 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 menyetor biaya pelaksanaan.

## b) Tahap Penerapan

Pejelasan dari Informan II mengenai 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.”

Sasaran mutu yang ingin dicapai ketika mengadopsi SMM ISO, sasaran mutu terkait mutu pelayanan pendidikan yang ada di SMKN 4 Banjarmasin dijelaskan oleh informan II 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”

Berdasarkan wawancara kepada informan I selaku kepala perpustakaan mengenai sasaran mutu pada tahap dokumentasi dan persyaratan klausul dalam menerapkan ISO 9001:2015 yaitu

“Sasaran mutu dibuat tiap awal tahun berdasarkan dengan tahun lalu dengan melihat target yang tercapai di tahun lalu apakah sudah tercapai atau belum kalau sudah tercapai maka ditingkatkan dan apabila targetnya tidak mencapai maka kita turunkan sedikit.”

Berdasarkan pernyataan informan I pada tahap dokumentasi melalui sasaran mutu, menurut peneliti pihak dari Perpustakaan SMKN 4 Banjarmasin telah membuat sasaran mutu pada awal tahunnya dengan melihat sebelumnya tingkat ketercapainya tahun lalu.

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 Informan II bahwa:

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

Standar ISO berlaku menyeluruh dalam sebuah lembaga, maka unit yang berada di bawahnya harus menerapkan juga standar ISO sebagai bagian dari implementasi ISO lembaga induknya. Berhubungan dengan hal tersebut Perpustakaan SMKN 4 Banjarmasin

adalah salah satu unit yang ada di SMKN 4 Banjarmasin, maka Perpustakaan SMKN 4 Banjarmasin juga harus dan wajib mengikuti kebijakan lembaga induk. Namun diluar alasan tersebut, Perpustakaan SMKN 4 Banjarmasin menganggap bahwa perpustakaan adalah unit yang harus mendapat perhatian dalam sisi manajemennya.<sup>37</sup>

Prinsip sistem manajemen mutu ISO 9001:2015 digunakan sebagai landasan utama bagi sebuah organisasi dalam menjalankan sistem manajemen mutu yang baik. Prinsip-prinsip manajemen mutu dapat digunakan sebagai dasar untuk menjadi acuan dalam peningkatan kinerja sebuah organisasi. Berikut ini adalah beberapa prinsip sistem manajemen mutu ISO yang digunakan oleh Perpustakaan SMKN 4 Banjarmasin:

a. Fokus Pelanggan

Sebuah organisasi tergantung pada pelanggannya, pada Perpustakaan SMKN 4 Banjarmasin telah berusaha menerapkan prinsip yang terfokus pada pelanggan. Terbukti dalam sistem layanannya yang *open acces*, dimana perpustakaan memberikan kebebasan kepada seluruh pemustaka untuk mencari, memilih, serta menemukan secara langsung koleksi maupun layanan yang diinginkan oleh pemustaka, tidak hanya sekedar untuk membaca, bahkan pemustaka dapat meminjam berbagai buku yang telah

---

<sup>37</sup> Wawancara dengan informan I selaku Kepala Perpustakaan SMKN 4 Banjarmasin, Selasa, 10 Januari 2023.



disediakan yang menurutnya sedang dibutuhkan. Dimana dari sisi petugas akan memberikan layanan dan bimbingan terhadap kebutuhan pemustaka, sementara dari sisi pemustaka adalah aktif mencari bahan pustaka yang dibutuhkannya. Perpustakaan SMKN 4 Banjarmasin juga menggunakan motto 5S (Senyum, Salam, Sapa, Sopan, dan Santun) agar para pelanggan atau pemustaka dapat merasakan kenyamanan dan ketika berkunjung di perpustakaan.

b. Kepemimpinan

Seorang pemimpin disini harus mampu memberikan arah dan tujuan dari organisasi, Perpustakaan SMKN 4 Banjarmasin dipimpin oleh seorang kepala perpustakaan yang mempunyai latar belakang pendidikan yang sesuai dengan bidangnya. Meskipun perpustakaan ini telah memiliki kepala perpustakaan sendiri namun dalam hal penyelenggaraan dan semua permintaan kebutuhan baik itu pengadaan koleksi, sarana dan prasarana perpustakaan harus melalui kepala sekolah sebagai pimpinan sekolah.<sup>38</sup>

c. Keterlibatan Orang

Keterlibatan orang di sini sangatlah penting bagi pengembangan organisasi, karena akan menambah keuntungan bagi organisasi sendiri. Perpustakaan SMKN 4 Banjarmasin

---

<sup>38</sup> Wawancara dengan informan I selaku Kepala Perpustakaan SMKN 4 Banjarmasin, Selasa, 10 Januari 2023.

sudah menerapkan prinsip ini, dapat dilihat dari peran serta dari seluruh staf dan karyawan dalam pengelolaan perpustakaan antara lain menjalankan tugas sesuai tupoksi yang diberikan dan sesuai dengan surat tugas kepala perpustakaan, mencatatkan pekerjaan yang sudah dilakukan per hari (Laporan Capaian Kinerja Harian/LCKH). Dalam proses manajemen nya Perpustakaan juga mempunyai mitra kerja dimana melibatkan dari instansi lain seperti berbagai perpustakaan lain, dan dari perusahaan-perusahaan.

d. Pendekatan Proses

Sesuatu hasil yang sesuai dengan keinginan akan tercapai secara efektif, efisien, jika aktivitas dan sumber daya yang dimiliki dikelola sebagai suatu proses. Perpustakaan SMKN 4 Banjarmasin menggunakan salah satu metode yang dapat digunakan untuk pendekatan proses yaitu sistem manajemen mutu dinamis model PDCA (*Plan-Do-Check-Action*).

e. Perbaikan

Sesuai dengan prinsip ISO 9001:2015, organisasi yang sukses akan memiliki fokus perbaikan yang berkala dan berkelanjutan. Perpustakaan SMKN 4 Banjarmasin telah melakukan perbaikan dengan melakukan rapat evaluasi kinerja dan melakukan pembenahan segala aspek yang kurang, serta memaksimalkan pengembangan yang sudah berjalan dan

dimasukan dalam sasaran mutu untuk tahap berikutnya. Perbaikan ini diupayakan dengan peningkatan profesionalisme pengurus dan staf serta dengan bantuan konsultan manajemen. Organisasi ini juga akan mengadakan pelatihan bagi karyawan dan staf agar lebih mengetahui dan memahami tentang ISO 9001:2015.

f. Pengambilan Keputusan Berdasarkan Bukti

Dalam hal ini seorang pemimpin mempunyai kekuasaan dalam menentukan pilihan atau mengambil keputusan yang berkaitan dengan seluruh kegiatan sebagaimana telah disebutkan dalam *job description*. Dalam hal ini kepala Perpustakaan SMKN 4 Banjarmasin telah mengambil keputusan dalam pembuatan *job description* bagi para staf, antara lain sebagai berikut:

**Tabel 4.1 *Job Description* Kepala Perpustakaan**

| Nama                    | Deskripsi Tugas  |
|-------------------------|--|
| Endah Noor Aeni, A. Md. | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Bertanggung Jawab terhadap manajemen perpustakaan</li> <li>2. Membuat Program kerja</li> <li>3. Melakukan kerja sama perpustakaan internal/eksternal</li> <li>4. Memantau kegiatan staff perpustakaan perbulan</li> <li>5. Melakukan pengadaan dan analisis pengadaan</li> </ol> |

| Nama                   | Deskripsi Tugas  |
|------------------------|--|
| Endah Noor Aeni, A. Md | Perpustakaan<br>6. Membuat RKAS (Rencana Kegiatan dan Anggaran Sekolah)/RAB (Rencana anggaran Belanja)<br>7. Pembuatan Laporan RAB<br>8. Mengoperasikan dan mengatur media elektronik Di ruang perpustakaan<br>Melakukan evaluasi kerja/kegiatan berkala |

(Sumber: Arsip Perpustakaan SMKN 4 Banjarmasin)

**Tabel 4.2 Job Description Staff**

| No | Bagian                | Deskripsi Tugas  |
|----|-----------------------|--|
| 1  | Bagian Layanan Teknis | 1. Menerima dan memeriksa bahan pustakadari bagian tata usaha untuk diproses lebih lanjut Memberikan identitas bahan pustaka sebagai milik perpustakaan<br>2. Melakukan inventarisasi bahan pustaka ke dalam buku induk<br>3. Melakukan klasifikasi dan subyek bahan pustka yang baru diterima<br>4. Melakukan pembuatan deskripsi katalog |

| No | Bagian                       | Deskripsi Tugas   |
|----|------------------------------|---|
| 1  | Bagian Layanan<br><br>Teknis | <p>5. Menyelesaikan tahap akhir pengolahan bahan perpustakaan yaitu memberi identitas bahan</p> <p>6. pustaka, seperti label, nomor panggil buku, lidah buku, dan kartu buku (untuk perpustakaan yang belum menerapkan otomasi), (input data di sistem otomasi perpustakaan)</p> <p>7. Melakukan entri data ke dalam pangkalan data perpustakaan</p> <p>8. Membuat, mencetak, mengecek, dan menempelkan barcode buku</p> <p>9. Melakukan pengiriman bahan pustaka yang telah di proses ke bagian layanan</p> <p>10. Melakukan pengiriman bahan pustaka yang telah di proses ke bagian layanan</p> <p>11. Melakukan penyusunan (<i>filling</i>) kartu katalog (katalog pengarang, judul)</p> <p>Melakukan pameran (<i>display</i>) buku baru</p> <p>12. Menyebarkan informasi terbaru (buku baru) yang dimiliki perpustakaan sekolah</p> <p>13. Membuat statistic tambahan buku baru setiap periode tertentu</p> <p>14. Melakukan perawatan koleksi perpustakaan</p> |

| No | Bagian   | Deskripsi Tugas  |
|----|--|--|
| 1  | Bagian Layanan<br>Teknis                           | 15. Mempersiapkan bahan untuk laporan tahunan perpustakaan.  |
| 2  | Bagian Layanan<br>Pemustaka (Layanan<br>Sirkulasi) | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Melakukan layanan peminjaman dan pengembalian bahan pustaka</li> <li>2. Melakukan penagihan koleksi bahan pustaka yang terlambat di kembalikan</li> <li>3. Melakukan shelving buku yang dikembalikan maupun dibaca di tempat</li> <li>4. Memberikan peringatan kepada peserta didik yang terlambat mengembalikan buku</li> <li>5. Menentukan judul buku pengganti terhadap anggota yang menghilangkan buku dengan melakukan koordinasi dengan bagian layanan teknis</li> <li>6. Membuat surat keterangan bebas pinjam bahan pustaka</li> <li>7. Memberikan layanan keanggotaan perpustakaan</li> <li>8. Menentukan judul buku yang akan diperbaiki untuk dibendel dan mengirimkan daftar tersebut ke bagian layanan teknis</li> <li>9. Menerima dan mengecek bahan pustaka baru yang telah selesai diproses dan selesai diperbaiki.</li> </ol> |

| No | Bagian   | Deskripsi Tugas  |
|----|--|--|
| 2  | Bagian Layanan Pemustaka (Layanan Sirkulasi)                   | 10. Menyiapkan dan menyusun statistic kegiatan layanan<br>11. Melakukan <i>stock opname</i><br>12. Membantu Pembaca melakukan penelusuran informasi<br>13. Melakukan layanan rujukan<br>14. Melakukan pemasaran dan promosi jasa perpustakaan<br>15. Melakukan bimbingan pemanfaatan perpustakaan sekolah<br>16. Mempersiapkan bahan untuk laporan tahunan |
| 3  | Bagian Layanan Teknologi Informasi dan Komunikasi & Multimedia | 1. Mengontrol semua peralatan TI/multimedia agar berjalan dengan baik<br>2. Melakukan perawatan terhadap peralatan TI jika ada yang rusak<br>3. Melakukan perawatan pangkalan data Perpustakaan<br>4. Melakukan perawatan jaringan lokal perpustakaan<br>5. Melakukan manajemen pangkalan data perpustakaan  |

(Sumber: Arsip Perpustakaan SMKN 4 Banjarmasin)

## **2. Manfaat Penerapan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2015 Pada Perpustakaan SMKN 4 Banjarmasin**

Berdasarkan pengamatan peneliti yang dilakukan di Perpustakaan SMKN 4 Banjarmasin melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi, maka penulis melakukan analisis data untuk mendeskripsikan lebih lanjut penelitian yaitu analisis penerapan sistem manajemen mutu ISO 9001:2015 pada SMKN 4 Banjarmasin. ISO 9001:2015 merupakan salah satu alat manajemen yang telah banyak digunakan dunia pada saat ini, ISO 9001:2015 ini merupakan standar dokumen yang mencantumkan segala persyaratan yang harus dilakukan dan harus dipenuhi dari setiap perusahaan maupun organisasi dan harus terjaga implementasinya. Standar ISO berlaku menyeluruh dalam sebuah lembaga, maka unit yang berada di bawahnya harus menerapkan juga standar ISO sebagai bagian dari implementasi ISO lembaga induknya. SMKN 4 Banjarmasin mulai memberlakukan ISO 9001:2015 di lembaganya. Berhubungan dengan hal tersebut Perpustakaan SMKN 4 Banjarmasin adalah salah satu unit yang ada di SMKN 4 Banjarmasin, maka Perpustakaan SMKN 4 Banjarmasin juga harus dan wajib mengikuti kebijakan lembaga induk, namun diluar alasan tersebut, Perpustakaan SMKN 4 Banjarmasin menganggap bahwa perpustakaan adalah unit yang harus mendapat perhatian dalam sisi manajemennya, untuk mengakselerasi target peningkatan mutu layanan Perpustakaan SMKN 4 Banjarmasin yang sesuai dengan standarisasi ISO 9001:2015.



Sistem manajemen mutu ISO mempunyai proses klausul yang perlu diterapkan saat menerapkan sistem manajemen mutu ini. Secara umum klausul yang dilaksanakan di Perpustakaan SMKN 4 Banjarmasin disesuaikan dengan sistem manajemen yang berlaku di perpustakaan, maka klausul ISO nya juga terkait dengan manajemen secara menyeluruh yang terangkum dalam sasaran mutu Perpustakaan SMKN 4 Banjarmasin, dimana sasaran mutu disusun mulai dari kebijakan, program kerja, koleksi, layanan, SDM, sarana dan prasarana, dan sebagainya.<sup>39</sup>

Badan standar ISO tidak mewajibkan suatu lembaga untuk menerapkan klausulnya secara keseluruhan, yang terpenting dapat menjalankan standar klausul ISO secara baik dan konsisten. Standar klausul yang dilaksanakan di Perpustakaan SMKN 4 Banjarmasin dalam pengelolaannya menggunakan 10 klausul yang ada di sistem manajemen mutu ISO 9001:2015, yang antara lain yaitu ruang lingkup, acuan normatif, istilah definisi, konteks organisasi, kepemimpinan, perencanaan, dukungan, operasional, evaluasi kerja, dan peningkatan. Adapun penjelasan tentang klausul ISO 9001:2015 yang di laksanakan di Perpustakaan SMKN 4 Banjarmasin antara lain:

a. Klausul 1 (Ruang Lingkup)

Standar Internasional ini menetapkan persyaratan untuk sebuah sistem manajemen mutu dimana organisasi membutuhkan kemampuan untuk menyediakan produk atau layanan untuk

---

<sup>39</sup> Wawancara dengan informan I selaku Kepala Perpustakaan SMKN 4 Banjarmasin, Selasa, 10 Januari 2023.

memenuhi persyaratan, serta mencapai kepuasan pelanggan. Perpustakaan SMKN 4 Banjarmasin telah menerapkan standar ini, dapat dilihat dari berbagai produk yang disediakan seperti bahan pustaka yang lengkap, dan dapat dilihat dalam kegiatan kerja sehari-hari dimana seluruh staf dan karyawan memberikan berbagai pelayanan kepada pemustaka.

b. Klausul 2 (Acuan Normatif)

Acuan normatif mencantumkan dokumen atau standar ISO yang diperlukan untuk penerapan standar. Dengan kata lain, dokumentasi mana yang dapat membantu dalam cara memenuhi persyaratan yang dinyatakan dalam standar ISO 9001:2015. Di Perpustakaan SMKN 4 Banjarmasin, semua data dan dokumen yang terkait disusun secara sistematis sehingga data dan dokumen terkoordinasikan dengan bidang-bidang yang terkait.

c. Klausul 3 (Istilah dan Definisi)

Istilah dan definisi yang terdapat dalam ISO 9001:2015 memberikan konsep dan prinsip yang akan digunakan ketika membangun sistem manajemen mutu sesuai dengan persyaratan. Perpustakaan SMKN 4 Banjarmasin telah menerapkan beberapa prinsip ISO 9001:2015 antara lain fokus pelanggan, kepemimpinan, keterlibatan orang, pendekatan proses, perbaikan, dan pengambilan keputusan berdasarkan bukti.

d. Klausul 4 (Konteks Organisasi)

Pada klausul ini Perpustakaan SMKN 4 Banjarmasin dapat memahami kebutuhan dan harapan pemustaka, seperti halnya dalam pembelian bahan pustaka berupa buku lebih memperhatikan usulan dan masukan dari guru dan siswa, serta dapat menentukan manajemen mutu serta prosesnya.

e. Klausul 5 (Kepemimpinan)

Kepemimpinan sangat penting bagi ISO 9001:2015 karena kepemimpinan memulai kesatuan tujuan sambil menetapkan arah dan strategi organisasi. Perpustakaan SMKN 4 Banjarmasin dipimpin oleh seorang kepala perpustakaan yang yang dapat menciptakan lingkungan dan kondisi organisasi yang mendukung sistem manajemen mutu dan dimana kepala perpustakaan melibatkan seluruh staf dan karyawan dalam mencapai tujuan serta sasaran dari organisasi dalam mencapai mutu.

f. Klausul 6 (Perencanaan)

Ketika merencanakan sistem manajemen mutu, organisasi harus mempertimbangkan berbagai isu dan persyaratan, serta menentukan resiko. Seperti tindakan untuk menangani resiko dan peluang, sasaran mutu dan perencanaan untuk mencapainya, serta perencanaan perubahan.

g. Klausul 7 (Dukungan)

Organisasi harus menetapkan dan menyediakan sumber daya serta kemampuan yang dibutuhkan seperti sumber daya,

kompetensi, kesadaran, serta komunikasi. Perpustakaan SMKN 4 Banjarmasin telah menyediakan sumber daya manusia sesuai dengan kompetensi yang dimiliki dan sesuai dengan kebutuhan yang ada di perpustakaan, serta menyediakan komunikasi yang dapat diakses oleh pemustaka melalui web dan media sosial yang dimiliki Perpustakaan SMKN 4 Banjarmasin.

h. Klausul 8 (Operasional)

Organisasi harus merencanakan, melaksanakan, dan mengendalikan segala proses yang diperlukan untuk memenuhi persyaratan dan penyediaan produk serta layanan dengan berbagai cara. Perpustakaan SMKN 4 Banjarmasin dalam pengelolaannya menggunakan sistem manajemen dinamis untuk memenuhi segala aspek manajemen mutunya.

i. Klausul 9 (Evaluasi Kerja)

Organisasi harus mengevaluasi kinerja dan efektivitas sistem manajemen mutu seperti pemantauan, pengukuran, analisis, dan evaluasi, audit Internal, dan tinjauan Manajemen. Perpustakaan melakukan evaluasi kerja secara harian dengan pencatatan LCKH (Lembar Capaian Kinerja Harian) cara ini digunakan agar setiap karyawan mencatat dan mendokumentasikan segala kegiatan yang dilakukannya. Evaluasi yang lain adalah kegiatan rapat evaluasi kinerja pegawai yang dilakukan setiap akhir tahun. Evaluasi secara personal juga dilakukan di Perpustakaan jika ada permasalahan

yang menyangkut tentang sistem seperti *Human Error* , disini bagi staf yang bermasalah akan dievaluasi dan ditelusuri kesalahan serta diberikan bimbingan dan arahan langsung dari kepala perpustakaan.

j. Klausul 10 (Peningkatan)

Organisasi harus menentukan dan memilih peluang untuk peningkatan dan penerapan tindakan yang diperlukan untuk memenuhi kebutuhan pelanggan serta meningkatkan kepuasan pelanggan, ketidaksesuaian dan tindakan perbaikan, serta peningkatan terus menerus. Setelah diadakannya evaluasi kinerja, Perpustakaan SMKN 4 Banjarmasin melakukan tindakan lanjutan seperti pembenahan dari segala aspek yang kurang, serta semua pengembangan yang sudah berjalan akan dimaksimalkan dan dimasukkan dalam sasaran mutu untuk tahap berikutnya.

Dalam penerapan manajemen perpustakaan dengan berstandar ISO 9001:2015 di Perpustakaan SMKN 4 Banjarmasin yang sudah berjalan selama kurang lebih empat tahun, secara keseluruhan telah berhasil diterapkan. Hal ini terbukti bahwa seluruh staf dan karyawan yang ada dengan memahami sasaran mutu mereka mempunyai peran dan ikut serta dalam penerapan sistem manajemen mutu ISO 9001:2015. Perpustakaan SMKN 4 Banjarmasin dapat menjalankan sistem manajemen mutu yang baik dengan menerapkan klausul yang ada di standar ISO 9001:2015, dimana antara klausul satu dengan klausul yang lainnya saling

membutuhkan dan saling mempengaruhi, maka dengan hal itu Perpustakaan menerapkan seluruh klausul yang ada tanpa terkecuali.

Manfaat setelah diterapkannya standar ISO 9001:2015, Perpustakaan SMKN 4 Banjarmasin secara umum memiliki sistem manajemen yang lebih bagus dan kompleks, contohnya seperti para staff lebih mengerti akan tugasnya masing-masing dikarenakan ada deskripsi tugas untuk bidangnya masing-masing hal inilah yang dapat meningkatkan kinerja dan juga akan lebih fokus pada sasaran mutu yang ingin dicapai. Serta Perpustakaan SMKN 4 Banjarmasin juga lebih siap dan lebih maksimal dalam memberikan pelayanan pada pemustaka, meskipun tidak secara langsung pada dasarnya pemustaka kurang merespon dengan baik, namun terbukti bahwa setiap tahun semenjak diterapkannya sistem manajemen mutu ISO 9001:2015, keluhan dari pemustaka semakin berkurang. Dampak lainnya ialah membantu administrasi untuk akreditasi dan meningkatkan citra sekolah. Sebagaimana hasil wawancara dengan Informan II sebagai berikut :

“Kami ada penilaian untuk akreditasi tapi karena berkas-berkas ISO sudah ada dan lengkap aja jadinya kami gunakan guna melengkapi administrasi”

Kemudian ditambah dengan pernyataan informan I :

“Karena sekolah sudah mendapatkan sertifikat internasional jadinya kan orang, entah itu para orang tua siswa atau perusahaan-perusahaan yang sudah bekerja sama dengan kami menjadi lebih percaya. Lebih percaya akan apa? Akan manajemen yang sekolah terapkan. Nah hal itu juga berdampak pada perpustakaan. Perpustakaan sekolah lain sering datang kesini untuk bertanya tentang manajemen yang kami gunakan, apa plus minusnya, dan lain sebagainya. Semuanya kami terima,

dan kami sangat senang kalau perpustakaan sekolah lain juga ingin menerapkan sistem manajemen yang seperti kami ini.”

Dapat dilihat juga dari sistem layanan di Perpustakaan SMKN 4 Banjarmasin yang menggunakan aplikasi SLIM 9 Bulian yang dimodifikasi sehingga bisa menerapkan layanan mandiri. Terdapat juga perpustakaan digital online yang sudah dikembangkan dan diperkaya dengan tambahan koleksi *ebook*.

### **3. Kendala Penerapan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001 : 2015 Pada Perpustakaan SMKN 4 Banjarmasin**

Secara umum penerapan ISO berjalan cukup baik. Meskipun demikian masih ada faktor penghambat yang harus diadapi oleh Perpustakaan SMKN 4 Banjarmasin. Berdasarkan hasil wawancara terhadap informan II menyebutkan bahwa kendala yang dihadapi oleh Perpustakaan SMKN 4 Banjarmasin adalah kurangnya sumber daya dan prasarana yang ada, terutama gedung perpustakaan dan kesiapan SDM. Sebagaimana hasil wawancara dengan informan I sebagai berikut:

“Kami kurang staf ahli, karena lulusan jurusan perpustakaan kan berdua aja jadinya kami yang berdua nih kadang jadi kewalahan. Terus kami kekurangan tempat buat naruh buku baru sama lama. Jadi ada rencana bikin pojok baca buat naruh buku-buku serta ngurangin sesak di perpustakaan”

Adanya pergantian kurikulum selama beberapa tahun belakangan ini juga menyebabkan banyaknya buku yang sekarang tidak terpakai lagi membuat sesak ruang arsip (gudang). Banyaknya buku-buku baru dari para alumni dan juga buku dari kurikulum yang baru juga menyebabkan pihak perpustakaan kewalahan dalam menempatkan banyaknya buku

tersebut. Akibatnya rak-rak buku yang ada diperpustakaan jaraknya saling berdekatan.<sup>40</sup> Hal ini juga disampaikan oleh informan II bahwa kekurangan tenaga pengelola perpustakaan atau pustakawan, serta rencana strategis yang tidak sepenuhnya tercapai secara maksimal, misalnya saja penerapan teknologi berbasis Slims 9 Bulan yang kurang maksimal. Contohnya seperti peminjaman dan pengembalian masih menggunakan cara manual (pencatatan) serta masih banyaknya judul buku yang belum di input ke dalam slim.

## **B. Pembahasan**

### **1. Penerapan Penerapan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2015 Pada Perpustakaan SMKN 4 Banjarmasin**

#### **a) Tahap Persiapan**

Perpustakaan merupakan salah satu unsur penunjang yang mutlak dan harus dimiliki oleh setiap perguruan tinggi, fungsi dari perpustakaan antara lain sebagai edukatif, informatif, riset dan administratif, sedangkan fungsi lainnya sebagai publikasi, deposit, interpretasi, rekreatif, and kreatif. Dalam menjalankan berbagai fungsinya, perpustakaan perguruan tinggi melayani seluruh pemustaka baik dari kalangan mahasiswa, dosen, karyawan, peneliti, bahkan dari masyarakat umum.<sup>41</sup>

---

<sup>40</sup> Wawancara dengan informan I selaku Kepala Perpustakaan SMKN 4 Banjarmasin, Selasa, 10 Januari 2023.

<sup>41</sup> Herli Bahtiar, Implementasi Pelaksanaan Manajemen Mutu ISO 9001:2008 Di Perpustakaan UPI Bandung, Jurnal EduLib, Vol. 2, No. 1, Mei 2012, hal. 52



Perpustakaan sekolah dalam hal ini sebagai institusi yang melekat pada jalur pendidikan formal yang bertujuan untuk menunjang kegiatan belajar mengajar di sekolah. Hal ini dipertegas dan diakui oleh semua kalangan pendidikan bahwa perpustakaan merupakan jantung dari sebuah sekolah. Berkaitan dengan kebutuhan masyarakat global, SMKN 4 Banjarmasin diharapkan dapat mewujudkan setiap program peningkatan mutu dalam setiap layanannya. Pada tahun 2018 SMKN 4 Banjarmasin mulai memberlakukan ISO 9001:2015 di lembaganya, maka secara otomatis Perpustakaan SMKN 4 Banjarmasin sebagai salah satu bagian unit harus turut menerapkan ISO 9001:2015, hal ini bertujuan untuk mengakselerasi target peningkatan mutu layanan Perpustakaan SMKN 4 Banjarmasin yang sesuai dengan standarisasi ISO 9001:2015.

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 ISO 9001:2015.

Langkah-langkah yang harus dipersiapkan oleh pihak SMKN 4 Banjarmasin untuk mendapatkan sertifikasi ISO adalah 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 Sistem manajemen mutu merupakan salah satu syarat mutlak bagi setiap organisasi atau lembaga pendidikan yang akan mengadopsi ISO 9001:2015, perencanaan dimaksudkan untuk kelancaran dalam kegiatan yang akan dilaksanakan. Perencanaan adalah proses memikirkan dan menetapkan program-program yang akan dilakukan untuk mencapai tujuan.<sup>42</sup>

Hal ini selaras dengan Gaspersz dalam strategi memperoleh sertifikat ISO 9000 langkah-langkah untuk memperoleh Sertifikat ISO 9000 adalah sebagai berikut: 1) memperoleh komitmen dari manajemen puncak. 2) membentuk Komite Pengarah (*Steering committee*) atau koordinator ISO. 3) mempelajari standarstandar dan menilai kebutuhan-kebutuhan ISO 9000. 4) melakukan pelatihan (*training*). 5) memulai tinjauan ulang manajemen (*managemen review*).<sup>43</sup>

Dalam hal persiapan sertifikat ISO 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 dengan tepat.

---

<sup>42</sup> Sagala, S. „*Manajemen Strategik dalam Peningkatan Mutu Pendidikan*. (Alfabeta, Bandung, 2013).

<sup>43</sup> Gaspersz, Vincent. *ISO 9001:2000 and Continual Quality Improvement*. (Jakarta: Gramedia Pustaka, 2002), h. 10

b) Tahap Penerapan

Dalam sistem manajemen mutu yang ada di Perpustakaan SMKN 4 Banjarmasin masih dianggap perlu penguatan dalam bidang manajemen lembaga serta unit-unit, penguatan manajemen dilakukan baik secara internal maupun eksternal, ISO ini merupakan penguatan manajemen dari sisi eksternal. Penerapan ISO di perpustakaan akan sangat membantu penguatan manajemen dalam suatu lembaga, karena hal tersebut, Perpustakaan SMKN 4 Banjarmasin mulai menerapkan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2015 dalam manajemen perpustakaan.

Secara khusus tujuan diterapkannya sistem manajemen mutu ISO 9001:2015 antara lain adalah:

- a. Untuk menstandarisasi manajemen sesuai dengan standar yang berlaku.
- b. Untuk mempersiapkan sumber daya manusia di Perpustakaan SMKN 4 Banjarmasin yang memiliki kompetensi di bidangnya.
- c. Mempersiapkan berbagai sarana maupun instrumen untuk pelayanan pendidikan yang terstandarisasi baik dalam segi alat maupun prosedur.
- d. Mempersiapkan berbagai dokumen mutu yang diperlukan untuk kegiatan sertifikasi layanan akademik di Perpustakaan SMKN 4 Banjarmasin.

Dilihat dari uraian diatas, terdapat kejelasn bahwa sangat perlu diperhatikannya sistem manajemen mutu untuk diterapkan di Perpustakaan SMKN 4 Banjarmasin sebagai model yang bergerak dalam bidang mobilisasi kegiatan perpustakaan. Peran dari seorang kepala perpustakaan yang dibutuhkan sebagai motivator serta personil penyelenggara kegiatan sebuah perpustakaan untuk menentukan perkembangan perpustakaan itu sendiri.

Dapat diketahui bahwa dalam melaksanakan Sistem manajemen mutu ISO 9001:2015 SMKN 4 Banjarmasin menggunakan siklus PDCA. Tahapan-tahapannya yaitu: 1) Tahap perencanaan (*plan*) 2) Tahap pelaksanaan (*do*). 3) Tahap pemeriksaan (*check*), dan 4) Tahap tindakan (*act*).

ISO 9001:2015 mempunyai peranan yang sangat penting dalam penunjang sistem manajemen yang bermutu, konsep dasar dari ISO sesuai dengan skema sistem manajemen yang dinamis dan berkesinambungan, sehingga memperoleh hasil yang bermutu. Kegiatan ini digambarkan sebagai berikut:



**Gambar 4.1 Siklus PDCA**

Gambar 4.1 menjelaskan tentang dengan mengutamakan mutu sistem ini berusaha untuk mengintegrasikan antara usaha dan pengembangan karyawan untuk menghasilkan produk yang memuaskan pelanggan. Adapun kegiatan di Perpustakaan SMKN 4 Banjarmasin yang menggunakan metode ini adalah sebagai berikut:

a. *Plan* (Perencanaan Kegiatan)

Perencanaan kegiatan perpustakaan merupakan komponen yang penting sebelum melaksanakan kegiatan. Perencanaan dilakukan oleh pustakawan dengan persetujuan kepala sekolah sebelum kegiatan perpustakaan dilaksanakan. Segala data sesuai dengan teori bahwa dalam sebuah perencanaan yang paling utama adalah kesesuaian dengan pimpinan.

Perencanaan yang dilakukan di Perpustakaan SMKN 4 Banjarmasin dibuat dari pihak perpustakaan yaitu kepala perpustakaan dan berbagai staf, namun tidak semua staf terlibat dalam perencanaan ini, staf yang terlibat diantaranya adalah tenaga ahli. Perpustakaan SMKN 4 Banjarmasin mempunyai agenda rapat rutin yang di dalamnya terdapat forum komunikasi, masukan, kritik, saran, dan sebagainya. Perencanaan kegiatan disini atas dasar hasil dari masukan di dalam forum-forum rapat internal perpustakaan tersebut, dimana hasil dari rapat tersebut dijadikan salah satu masukan dalam perencanaan. Segala perencanaan yang dibuat dari pihak perpustakaan akan dikoreksi oleh wakil kepala

sekolah bidang sarana dan prasarana serta setiap guru mata pelajaran untuk disesuaikan dengan kebutuhan siswa-siswi dari setiap jurusannya. .

b. *Do* (Pelaksanaan Kegiatan)

Pelaksanaan kegiatan Perpustakaan SMKN 4 Banjarmasin merupakan suatu penerapan rencana yang telah dibuat oleh tenaga ahli. Adapun pelaksanaan kegiatan antara lain:

1) Pengadaan Bahan Pustaka

Pengadaan bahan pustaka yang ada di Perpustakaan SMKN 4 Banjarmasin dikelola oleh tenaga ahli yaitu Ibu Endah Noor Aeni dan Ibu Norisdawati. Pengadaan bahan pustaka ini berasal dari berbagai sumber, antara lain melalui proyek rutin yang dilakukan setiap tahun, yang mendapat dana dari lembaga dengan cara pengajuan kepada Wakil Kepala Sekolah bidang sarana dan prasarana. Pengadaan yang lain juga didapat dari hadiah atau hibah yang berasal dari umum atau bahkan dari para alumni pada setiap tahunnya. Pengadaan bahan pustaka terutama koleksi yang terus diupayakan dengan berlangganan *ebook* serta pengembangan perpustakaan digital offline dan online.

2) Pemberian Layanan

Perpustakaan yang berkeinginan untuk maju, berkembang, dan unggul tentunya harus didukung dengan sistem pelayanan yang maksimal. Kualitas sebuah pelayanan sangat

mempengaruhi tingkat kepuasan pelanggan, hal ini menyangkut dengan salah satu prinsip sistem manajemen mutu ISO 9001:2015 yaitu fokus pelanggan.

Pemberian layanan yang ada di Perpustakaan SMKN 4 Banjarmasin ini ada berbagai layanan, antara lain layanan administrasi dan sirkulasi yang dilakukan oleh staf administrasi, yang mencakup hibah buku, layanan dalam bentuk surat keterangan, pencatatan anggota baru di perpustakaan, pencatatan peminjaman dan pengembalian buku yang dilaksanakan setiap jam kerja, pembuatan kartu anggota baru yang di khususkan untuk para siswa baru setiap tahun ajaran baru.

Di Perpustakaan juga mengadakan pelayanan berupa pemakaian user education bagi siswa-siswi baru. Untuk layanan yang lain diantaranya adalah layanan referensi, layanan membaca, layanan audio visual dan perpustakaan digital.

### 3) Pengelolaan Bahan Pustaka

Pengelolaan bahan pustaka yang dilaksanakan di Perpustakaan antara lain pencatatan buku induk, inventarisasi, stempelisasi, pelebelan, dan lain- lain. Kegiatan ini dilaksanakan oleh staf layanan teknis, dilakukan kapan saja ketika ada bahan pustaka yang perlu diolah.

#### 4) Pemeliharaan Bahan Pustaka

Program pemeliharaan dan pelestarian di Perpustakaan SMKN 4 Banjarmasin berupa pendataan ulang atau stock opname, yaitu pendataan jumlah bahan pustaka yang dimiliki di Perpustakaan SMKN 4 Banjarmasin. Kegiatan pemeliharaan yang lain adalah pencegahan bahan pustaka agar tidak cepat rusak, dengan memberikan sampul buku.

#### c. *Check* (Evaluasi Kegiatan)

Kegiatan evaluasi yang dilakukan di Perpustakaan SMKN 4 Banjarmasin salah satunya adalah dengan pencatatan Lembar Capaian Kinerja Harian yang dilakukan pada setiap hari setelah jam kerja, cara ini digunakan agar setiap karyawan mencatat segala kegiatan yang dilakukannya. Evaluasi yang lain adalah kegiatan rapat evaluasi kinerja pegawai yang dilakukan setiap akhir tahun.

Kegiatan evaluasi di sini dilakukan langsung oleh kepala perpustakaan dengan bentuk *checking* nya adalah adanya form evaluasi yang terus diamati dan dianalisis aspek ketidak tercapaian dan berbagai kendalanya, bagi staf dan karyawan yang mendapatkan evaluasi secara pribadi akan mendapat bimbingan dan arahan langsung dari kepala perpustakaan.

#### d. *Action* (Tindak Lanjut dan Pelaporan Hasil Evaluasi)

Semua pengelolaan yang ada di Perpustakaan SMKN 4 Banjarmasin sudah menggunakan standar mutu ISO 9001:2015, hal



ini dapat dilihat dari rekaman mutu yang telah di dokumentasikan oleh perpustakaan. Setelah diadakan rapat evaluasi kinerja, tindakan lanjutan dari Perpustakaan SMKN 4 Banjarmasin pastinya melakukan pembenahan dari segala aspek yang kurang, semua pengembangan yang sudah berjalan akan dimaksimalkan dan dimasukkan dalam sasaran mutu untuk tahap berikutnya.

ISO 9001:2015 ditujukan untuk digunakan dalam organisasi manapun yang merancang, membangun, memproduksi, memasang dan/atau melayani produk apapun atau memberikan bentuk jasa apapun. Standar ini memberikan daftar persyaratan yang harus dipenuhi oleh sebuah organisasi apabila mereka hendak memperoleh kepuasan pelanggan sebagai hasil dari barang dan jasa yang secara konsisten memenuhi permintaan pelanggan tersebut.<sup>44</sup>

Prinsip sistem manajemen mutu ISO 9001:2015 digunakan sebagai landasan utama bagi sebuah organisasi dalam menjalankan sistem manajemen mutu yang baik. Prinsip-prinsip manajemen mutu dapat digunakan sebagai dasar untuk menjadi acuan dalam peningkatan kinerja sebuah organisasi. Berikut ini adalah beberapa prinsip sistem manajemen mutu ISO yang digunakan oleh Perpustakaan SMKN 4 Banjarmasin :

Berikut ini adalah beberapa prinsip sistem manajemen mutu ISO yang digunakan oleh Perpustakaan SMKN 4 Banjarmasin :

---

<sup>44</sup> Eti Sundari. *PENGARUH PENERAPAN MANAJEMEN MUTU ISO 9001:2015 TERHADAP MANAJEMEN PERPUSTAKAAN SMK-SMTI BANDA ACEH*, Skripsi. Banda Aceh: UIN Ar-Raniry. Hlm. 47.

### 1) Fokus Pelanggan

Sebuah organisasi tergantung pada pelanggannya, pada Perpustakaan SMKN 4 Banjarmasin telah berusaha menerapkan prinsip yang terfokus pada pelanggan. Terbukti dalam sistem layanannya yang *open acces*, dimana perpustakaan memberikan kebebasan kepada seluruh pemustaka untuk mencari, memilih, serta menemukan secara langsung koleksi maupun layanan yang diinginkan oleh pemustaka, tidak hanya sekedar untuk membaca, bahkan pemustaka dapat meminjam berbagai buku yang telah disediakan yang menurutnya sedang dibutuhkan.

### 2) Kepemimpinan

Perpustakaan SMKN 4 Banjarmasin dipimpin oleh seorang kepala perpustakaan yang mempunyai latar belakang pendidikan yang sesuai dengan bidangnya yaitu dari lulusan jurusan ilmu perpustakaan. Meskipun perpustakaan ini telah memiliki kepala perpustakaan sendiri namun dalam hal penyelenggaraan dan semua permintaan kebutuhan baik itu pengadaan koleksi, sarana dan prasarana perpustakaan harus melalui wakil kepala sekolah bidang sarana dan prasarana.<sup>45</sup>

---

<sup>45</sup> Wawancara dengan informan I selaku Kepala Perpustakaan SMKN 4 Banjarmasin, Selasa, 10 Januari 2023.

### 3) Keterlibatan Orang

Perpustakaan SMKN 4 Banjarmasin sudah menerapkan prinsip ini, dapat dilihat dari peran serta dari seluruh staf dan karyawan dalam pengelolaan perpustakaan antara lain menjalankan tugas sesuai tupoksi yang diberikan dan sesuai dengan surat tugas kepala perpustakaan, mencatatkan pekerjaan yang sudah dilakukan per hari (Laporan Capaian Kinerja Harian/LCKH).

### 4) Pendekatan Proses

Sesuatu hasil yang sesuai dengan keinginan akan tercapai secara efektif, efisien, jika aktivitas dan sumber daya yang dimiliki dikelola sebagai suatu proses. Perpustakaan SMKN 4 Banjarmasin menggunakan salah satu metode yang dapat digunakan untuk pendekatan proses yaitu sistem manajemen mutu dinamis model PDCA (*Plan-Do-Check-Action*).

### 5) Perbaikan

Perpustakaan SMKN 4 Banjarmasin telah melakukan perbaikan dengan melakukan rapat evaluasi kinerja dan melakukan pembenahan segala aspek yang kurang, serta memaksimalkan pengembangan yang sudah berjalan dan dimasukkan dalam sasaran mutu untuk tahap berikutnya. Perbaikan ini diupayakan dengan peningkatan profesionalisme pengurus dan staf serta dengan bantuan konsultan manajemen. Organisasi ini juga akan

mengadakan pelatihan bagi karyawan dan staf agar lebih mengetahui dan memahami tentang ISO 9001:2015.

#### 6) Pengambilan Keputusan Berdasarkan Bukti

Dalam hal ini seorang pemimpin mempunyai kekuasaan dalam menentukan pilihan atau mengambil keputusan yang berkaitan dengan seluruh kegiatan sebagaimana telah disebutkan dalam job description. Dalam hal ini kepala Perpustakaan SMKN 4 Banjarmasin telah mengambil keputusan dalam pembuatan *job description* bagi para staf.

#### 7) Manajemen Hubungan

Untuk mempertahankan sebuah kesuksesan, sebuah organisasi harus mampu mengelola hubungannya dengan berbagai pihak yang berkepentingan dalam organisasi tersebut. Pihak-pihak yang ada di perpustakaan sekolah contohnya seperti pemustaka, siswa dan siswi, para guru dan staff.

Selaras dengan jurnal yang berjudul Penerapan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001 tentang pentingnya prinsip ISO 9001 dijelaskan bahwa untuk meningkatkan efektivitas dan efisiensi perpustakaan untuk memenuhi kebutuhan kebijakan dan tujuan yang telah ditetapkan. Hal ini sesuai dengan prinsip manajemen kualitas yang menjadi landasan dalam penyusunan SMM SNI ISO 9001 yaitu: Fokus pada pelanggan, kepemimpinan, Keterlibatan personalia (SDM) di Perpustakaan, pendekatan proses, perbaikan

terus menerus, pendekatan fakta dalam mengambil keputusan, hubungan yang saling menguntungkan dengan pemasok.<sup>46</sup>

Dalam hal ini Perpustakaan SMKN 4 Banjarmasin sudah menerapkan ke 7 prinsip tersebut. Penerapan prinsip-prinsip ini akan membantu perpustakaan SMKN 4 Banjarmasin untuk menjadi lebih responsif terhadap kebutuhan pengguna, lebih efisien dalam operasinya, dan lebih mampu untuk mencapai tujuan mutu yang ditetapkan.

## **2. Dampak Penerapan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2015 Pada Perpustakaan SMKN 4 Banjarmasin**

Sistem manajemen mutu ISO mensyaratkan bahwa setiap organisasi harus menetapkan, mendokumentasi, menerapkan, memelihara sistem manajemen mutu dan meningkatkan efektifitasnya dalam aturan yang sesuai dengan persyaratan standar internasional, begitu pun dengan perpustakaan yang ingin menerapkan sistem manajemen mutu yang baik. Segala proses dikelola oleh organisasi sesuai dengan persyaratan Standar Internasional ISO 9001:2015.<sup>47</sup>

Telah dijelaskan bahwa semua klausul yang ada di standar ISO 9001:2015 mulai dari klausul 1 hingga 10 semua diterapkan pada Perpustakaan SMKN 4 Banjarmasin. Klausul 1 yaitu ruang lingkup dimana Perpustakaan SMKN 4 Banjarmasin telah menyediakan produk seperti bahan baca, buku, majalah, dan yang lainnya, dan juga telah

---

<sup>46</sup> Ismanto. "Penerapan Sistem Manajemen Mutu SNI ISO 9001: 2008 Di Perpustakaan Perguruan Tinggi". Buletin Perpustakaan Universitas Islam Indonesia, (57). 2017. 83

<sup>47</sup> Standar Internasional ISO 9001:2015 Sistem Manajemen Mutu- Persyaratan, hal. 11.

menyediakan pelayanan untuk mencapai kepuasan para pemustaka, berbagai jenis layanan disediakan dan mengutamakan pada pemustaka. Klausul 2 yaitu acuan normatif, dimana Perpustakaan SMKN 4 Banjarmasin dalam menyiapkan segala bentuk dokumen berpedoman pada standar ISO 9001:2015 untuk memenuhi persyaratan dalam menerapkan sistem manajemen mutu yang baik. Klausul 3 yaitu istilah dan definisi, dimana dalam membangun sistem manajemen mutu menggunakan konsep dan prinsip yang sesuai dengan persyaratan antara lain fokus pelanggan, kepemimpinan, keterlibatan orang, pendekatan proses, perbaikan, pengambilan keputusan berdasarkan bukti, dan manajemen hubungan.

Untuk klausul 4 adalah konteks organisasi, dimana Perpustakaan SMKN 4 Banjarmasin mempunyai tujuan dan arah yang strategis organisasi, dapat memahami dan memenuhi kebutuhan serta harapan dari pihak yang berkepentingan terutama adalah pemustaka. Seperti halnya dalam pembelian bahan pustaka selalu memperhatikan usulan dari para pemustaka dan para guru. Klausul 5 yaitu kepemimpinan, dimana Perpustakaan SMKN 4 Banjarmasin dipimpin oleh seorang kepala perpustakaan yang dapat menciptakan lingkungan organisasi yang baik dan mendukung adanya sistem manajemen mutu.

Klausul ke 6 yaitu perencanaan, dalam menentukan perencanaannya Perpustakaan SMKN 4 Banjarmasin mempertimbangkan isu yang ada disekitarnya serta menentukan resiko dan dibuat dalam

Renstra dan Renop. Klausul ke 7 yaitu dukungan, dimana Perpustakaan SMKN 4 Banjarmasin telah menyediakan sumber daya serta kemampuan, dalam mengembangkan sistem manajemen mutu ini dikelola secara bersama antara kepala perpustakaan dan semua staf sehingga dapat berjalan dengan baik. Klausul 8 yaitu operasional, dimana Perpustakaan SMKN 4 Banjarmasin merencanakan, melaksanakan, dan mengendalikannya menggunakan sistem manajemen mutu dinamis untuk memenuhi segala aspek manajemen mutunya.

Klausul 9 yaitu evaluasi kerja, dimana kinerja dan efektifitas sistem manajemen mutu selalu dikontrol dan diadakan pelaporan setelah jam kerja selesai pada tiap harinya, evaluasi juga diadakan setiap akhir tahun dalam rapat evaluasi kerja pegawai. Evaluasi secara personal juga biasa dilakukan oleh kepala perpustakaan jika didapati kesalahan teknis maupun human error. Klausul yang terakhir adalah peningkatan dimana setelah mengadakan evaluasi, Perpustakaan SMKN 4 Banjarmasin melakukan tindakan lanjutan dengan pembenahan dari segala aspek yang kurang serta memaksimalkan kegiatan yang sudah berjalan dengan baik.

Penerapan klausul-klausul ini di dalam perpustakaan dapat membantu meningkatkan pengelolaan sumber daya, efisiensi operasional, dan kepuasan pengguna, sambil menciptakan budaya perbaikan mutu yang berkelanjutan. Itu dapat mencakup penyusunan prosedur, pengukuran kinerja, pelatihan staf, dan pengembangan sistem manajemen mutu yang sesuai.

Hal ini juga dijelaskan oleh Safrudin Aziz bahwa penerapan klausul di perpustakaan dianggap sangat penting dalam dunia perpustakaan karena perpustakaan adalah sebuah wadah atau institusi penyedia sumber-sumber informasi dan sarana belajar masyarakat. Apabila sistem manajemen mutu bertujuan untuk memiliki relevansi terhadap perpustakaan, maka ia harus memberi penekanan pada penyediaan mutu layanan terhadap tiap-tiap pemustakanya. Sehingga lembaga perpustakaan dapat dikatakan berhasil dalam memberi kepuasan kepada pemustakanya.<sup>48</sup>

Dalam penerapan manajemen perpustakaan dengan berstandar ISO 9001:2015 di Perpustakaan SMKN 4 Banjarmasin yang sudah berjalan selama kurang lebih empat tahun, secara keseluruhan telah berhasil diterapkan. Hal ini terbukti bahwa seluruh staf dan karyawan yang ada dengan memahami sasaran mutu mereka mempunyai peran dan ikut serta dalam penerapan sistem manajemen mutu ISO 9001:2015. Perpustakaan SMKN 4 Banjarmasin dapat menjalankan sistem manajemen mutu yang baik dengan menerapkan klausul yang ada di standar ISO 9001:2015, dimana antara klausul satu dengan klausul yang lainnya saling membutuhkan dan saling mempengaruhi, maka dengan hal itu Perpustakaan menerapkan seluruh klausul yang ada tanpa terkecuali.

Dapat dilihat juga dari sistem layanan di Perpustakaan SMKN 4 Banjarmasin yang menggunakan aplikasi SLIM 9 Bulian yang

---

<sup>48</sup> Safrudi Aziz. *Implementasi Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2000 Pada Perpustakaan*. (Visi Pustaka, Vol. 13 No.2 , 2011)



dimodifikasi sehingga bisa menerapkan layanan mandiri. Terdapat juga perpustakaan digital online yang sudah dikembangkan dan diperkaya dengan tambahan koleksi ebook.

Dengan diterapkannya sistem manajemen mutu ISO 9001:2015, hal ini juga memberikan dampak positif bagi kinerja staf dan karyawan. Program kerja yang dilakukan lebih terkonsep dan sangat menghargai arsip serta dokumentasi sebagai bukti nyata, kinerja staf dan karyawan lebih terkontrol, dan lebih bersemangat serta disiplin dalam memberikan pelayanan yang sesuai dengan SOP, juga dapat meminimalisir pekerjaan yang berulang, karena segala aspek sudah terencana dengan matang dan sudah terstruktur.

Manfaat dari diterapkannya sistem manajemen mutu ISO 9001:2015 adalah membuat program kerja yang dilakukan lebih terkonsep dan sangat menghargai arsip serta dokumentasi sebagai bukti nyata, kinerja staf dan karyawan lebih terkontrol, dan lebih bersemangat serta disiplin dalam memberikan pelayanan yang sesuai dengan SOP, juga dapat meminimalisir pekerjaan yang berulang, karena segala aspek sudah terencana dengan matang dan sudah terstruktur. Serta membantu administrasi untuk akreditasi dan meningkatkan citra sekolah.

Dari analisis yang penulis peroleh di Perpustakaan SMKN 4 Banjarmasin, penerapan standar ISO 9001:2015 ini memiliki dampak positif serta dampak negatif bagi berbagai pihak seperti staf, siswa-siswi, para guru, dan pemustaka lainnya. Pada akhirnya, penerapan ISO 9001 di

perpustakaan dapat menciptakan perpustakaan yang lebih efisien, responsif terhadap kebutuhan pengguna, dan berfokus pada kualitas layanan. Hal ini dapat berdampak positif pada citra perpustakaan di mata pengguna dan komunitas yang dilayani. Namun dapat disimpulkan bahwa penerapan sistem manajemen mutu ISO 9001:2015 sudah baik bagi sistem manajemen perpustakaan, dikarenakan lebih banyak dampak positif yang didapatkan dari adanya penerapan sistem manajemen mutu ISO 9001:2015 ini.

### **3. Kendala Penerapan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2015 Pada Perpustakaan SMKN 4 Banjarmasin**

Kendala yang dihadapi oleh Perpustakaan SMKN 4 Banjarmasin adalah kurangnya sumber daya dan prasarana yang ada, terutama gedung perpustakaan dan kesiapan SDM. Sumber daya manusia yaitu dari aspek kuantitas dan kualitas. Aspek kuantitas adalah jumlah sumber daya manusianya yang sedikit, sedangkan aspek kualitas adalah aspek dari segi kinerjanya. Hal yang paling berpengaruh adalah dari segi kualitas karena dengan kualitas SDM yang baik, pengelolaan perpustakaan akan berjalan dengan baik.

Berdasarkan hasil penelitian dari Okto Irawan juga mengungkapkan bahwa ada beberapa faktor yang dapat ditemui dalam sebuah proses pengelolaan perpustakaan diantaranya adalah kebijakan

dan prosedur ; manajemen koleksi ; pendanaan atau anggaran; manajemen fasilitas; sumber daya manusia dan perencanaan.<sup>49</sup>

Perpustakaan SMKN 4 Banjarmasin dalam hal ini untuk kuantitas sumber daya manusia sudah terpenuhi akan tetapi sumber daya yang berkualitas masih kurang, karena pada pengelolaan perpustakaan diperlukan pustakawan atau staf yang memiliki keahlian dan terampil di bidang ilmu perpustakaan.

---

<sup>49</sup> Okto Irawan. *PENGELOLAAN PERPUSTAKAAN SEKOLAH SEBAGAI PUSAT SUMBER BELAJAR PADA JENJANG SD/MI DI KECAMATAN LAMONGAN*. (ejournal unesa, Vol. 01 No.01 , 2012)