BAB IV

HASIL PENELITIAN

A. Deskripsi Umum Lokasi Penelitian

1. Sejarah Berdirinya SMK Bina Banua Banjarmasin

Dalam rangka turut serta membantu pemerintah dalam memajukan kesejahteraan rakyat khusus dibidang pendidikan kejuruan, maka beberapa Mahasiswa Tingkat Doktoral Jurusan Ekonomi Perusahaan Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan (FKIP) UNLAM berinisiatif dan mengambil prakarsa untuk mendirikan Sekolah Menengah Ekonomi Tingkat Atas (SMEA) Bina Banua.

Berdasarkan hasil Rapat Pemrakarsa Berdirinya SMEA Bina Banua Banjarmasin tanggal 16 Mei 1987 bertempat di rumah Bapak Djahrani Mulyadi, BBA, Komplek Kebun Bungan Jl. Melati Ujung No.44 Banjarmasin, dengan Pemrakarsa/ Pengundang yaitu: (1) Gerilyansyah Basrindu BA; (2) Djahrani Mulyadi, BBA; dan (3) [42]H. Mas'ud Baderi, BBA. Mahasiswa lainnya hadir dan berpartisipasi aktif adalah (1) M. Yahya, BA; (2) Djarkasi Husmana, BA; (3) Umar Hamdan, BA dan (4) Suparmono, BA.[43]

[43] SMK Bina Banua Banjarmasin, *Profil SMK Bina Banua Banjarmasin*, 29 Juli 2017.

Rapat sepakat membentuk Panitia Pendiri SMEA Bina Banua mulai tahun 1979 dengan susunan pendiri sebagai berikut:[44]

1. Ketua : Gerilyansyah Basrindu, BA
2. Sekretatis : H. Mas'ud Baderi, BA
3. Bendahara : H. Djahrani Mulyadi, BBA
4. Pembantu Umum : M. Yahya, BA, Djarkasi Humana, BA, Umar Hamdan, BA, dan Suparmono, BA.

Yayasan Pendidikan Bina Banua sebagai Badan Hukum Pengelola SMEA Bina Banua telah menetapkan berdirinya SMEA Bina Banua Banjarmasin pada tanggal 23 Mei 1979 sesuai SK No. SKEP-017/YPBB/V/E.1979 tertanggal 23 Mei 1979. Sementara itu Kepala Kantor Wilayah Departemen Pendidikan dan Kebudayaan Provinsi Kalimantan Selatan atas nama Pemerintah telah memberikan izin untuk pendirian SMEA Bina Banua Banjarmasin sebagai lembaga Pendidikan Kejuruan Swasta dari Yayasan Pendidikan Bina Banua dengan No: KEP.07/115.1/I/1979 tertanggal 23 Mei 1979, dimana izin penyelenggaraan tersebut secara resmi mulai berlaku terhitung tanggal 1 Juni 1979. Dengan demikian Hari Ulang Tahun SMEA Bina Banua diperingati adalah setiap tanggal 1 Juni. Sebagai Kepala SMEA Bina Banua Banjarmasin yang pertama adalah Drs. M.Yahya. Demikia sejarah awal berdirinya SMEA Bina Banua sebagai dokumen kelembagaan yang kemudian sesuai dengan Kebijakan Pemerintah

[44] SMK Bina Banua Banjarmasin, *Profil SMK Bina Banua Banjarmasin*, 29 Juli 2017.

berubah menjadi Sekolah Menengah Kejuruan (SMK) Bina Banua Banjarmasin.

2. Visi dan Misi SMK Bina Banua Banjarmasin

a. Visi

Sebagai Sekolah Menengah Kejuruan Swasta Terbaik Se-Kalimantan

b. Misi

1. Menyiapkan tenaga kerja yang terampil dan profesional serta bertaqwa kepada Tuhan Yang Maha Esa.
2. Membentuk wirausahawan kecil dan menengah yang mampu bersaing.
3. Menjadikan Sekolah Menengah Kejuruan yang berstandar Nasional.
4. Meningkatkan kesejahteraan dan rasa aman karyawan
5. Menerapkan manajemen partisipatif dengan melibatkan seluruh warga sekolah, Lembaga Swadaya Masyarakat, Stake-Holders dan instansi serta institusi pendukung pendidikan lainnya.[45]

[45] SMK Bina Banua Banjarmasin, *Visi dan Misi Bina Banua Banjarmasin*, 29 Juli 2017.

3. Fasilitas SMK Bina Banua Banjarmasin

Dalam melaksanakan fungsinya SMK Bina Banua Banjarmasin di pimpin oleh Iwan Setiawan, S.Sos, MA sebaga Kepala Sekolah, dengan DPK 4 orang, Guru Tetap Yayasan (GTY) 22 orang, Karyawan Tetap Yayasan (KTY) 5 orang, Guru Tidak Tetap (GTT) 36 orang, Guru Kontrak 1 orang, dan Karyawan Kontrak 5 orang.[46]

Untuk mendukung proses belajar mengajar di Sekolah disediakan berbagai fasilitas sebagai berikut:

a. Ruangan/ Bangunan
    1) Ruang Kepala Sekolah
    2) Ruang WKS & KKK
    3) Ruang Guru
    4) Ruang Perpustakaan
    5) Ruang Multimedia
    6) Ruang Rapat
    7) Ruang Kelas
    8) Masjid
    9) Laboratorium
    10) Ruang Osis
    11) Ruang Tata Usaha
    12) Kamar Mandi/ WC
    13) Kantin/ Cafe

[46] Observasi/ Dokumentasi di SMK Bina Banua Banjarmasin, 29 Juli 2017.

14) Bisnis Center

15) Koperasi

b. Laboratorim

1) Laboratorium bahasa

2) Laboratorium Komputer

3) Laboratorium Akuntansi

4) Studio Broadcast

4. Profil SMK Bina Banua Banjarmasin

Tabel 4.1. Profil Sekolah[47]

1. Nama Sekolah	**SMK BINA BANUA BANJARMASIN**
2. NSS/NPSN	342156003008/30304264
3. Status Sekolah	SWASTA
4. Status Akreditasi	TERAKREDITASI SK Dirjen Dikdasmen No. 024/C/Kep/I/1995 Tanggal 22 Maret 1995
5. Alamat Sekolah	Jl. Pramuka Km. 6 No. 17
	Telp. (0511) 3254556
6. SK Pendirian	Kakanwil Depdikbud Prov. Kal – Sel
Nomor	Kep/07/115.1/1979
Tanggal	23 Mei 1979
7. Bidang/Kompetensi Keahlian	I. Bidang Keahlian : BISNIS DAN MANAJEMEN
	1. Kompetensi Keahlian : Akuntansi
	2. Kompetensi Keahlian : Pemasaran

[47] Observasi/ Dokumentasi di SMK Bina Banua Banjarmasin, 29 Juli 2017.

	II. Bidang Keahlian : PARIWISATA
	Kompetensi Keahlian : Usaha Perjalanan Wisata
	III. Bidang Keahlian : TEKNOLOGI INFORMASI DAN KOMUNIKASI
	1. Kompetensi Keahlian : Teknik Komputer & Jaringan
	2. Kompetensi Keahlian : Teknik Produksi dan Penyiaran Pertelevisian (Broadcast)
	IV. Bidang Keahlian : Teknologi dan Rekayasa
	Kompetensi Keahlian : Persiapan Grafika
8. Kepala Sekolah	
Nama	**IWAN SETIAWAN, S.Sos, MA**
NIK.	96090109
SK yang Mengangkat	Ketua Yayasan Pendidikan Bina Banua Banjarmasin
No. SK	Kep. 061/YPBB/KP/IX/2014
Tanggal	01 September 2014
TMT	01 September 2014
9. Nama Yayasan	**YAYASAN PENDIDIKAN BINA BANUA**
Nama Ketua Yayasan	**Drs. H. M. Yahya, MS**
10. Alamat Yayasan	Jl. Pramuka Km. 6
	Telp. (0511) 3268127
11. Komite Sekolah	
Nama	**Drs. Asyikin Noor**
No SK/ Tanggal.	411/1.15.1/SMK–YPBB/C/2013

B. Penyajian Data

Data yang disajikan ini adalah data tentang penerapan manajemen mutu ISO 9001:2008 di SMK Bina Banua Banjarmasin. Data yang disajikan oleh penulis merupakan hasil penelitian di Lapangan yang digali melalui teknik observasi, wawancara, dan dokumentasi yang dilaksanakan dan disajikan kepada pihak-pihak terkait yang dijadikan sebagai informan pokok dan informan pelengkap dalam penelitian ini.

Seluruh data yang didapatkan penulis disajikan dalam bentuk deskriptif kualitatif yaitu dengan mengemukakan data yang diperoleh kedalam bentuk penjelasan melalui uraian kata sehingga menjadi kalimat yang mudah untuk dipahami. Untuk memudahkan dalam memahami data yang disajikan penulis, maka penulis menyajikan permasalahan yang diteliti, yaitu penerapan manajemen mutu ISO 9001:2008 di SMK Bina Banua Banjarmasin.

Penerapan Manajemen Mutu ISO 9001:2008 di SMK Bina Banua Banjarmasin

Rintisan menuju sistem manajemen mutu ISO telah mulai dilaksanakan pada tahun 2012 dengan mengenalkan sistem ini kepada guru dan staf manajemen. Kompetesi pelanggan internal dan eksternal dipengaruhi oleh sekolah dalam mengelola dan mengembangkan organisasi serta upaya merealisasikan kebijakan mutu yang telah ditetapkan. Penerapan sistem manajemen mutu di dunia pendidikan ini disebabkan karena ingin meningkatkan mutu pendidikan dan sistem

pendidikan di Negara ini. Sistem manajemen mutu ini merupakan bentuk konkret dari adanya keperluan peningkatan kualitas lulusan melalui penjaminan proses produk mutu lulusan sehingga dengan menerapkan sistem manajemen mutu ini adanya peningkatan kualitas lulusan yang dapat diterima oleh industri.

Peneliti melakukan penelitian ke Sekolah untuk memperoleh data penelitian berupa dokumen-dokumen yang ada di Sekolah yang terkait langsung dengan fokus penelitian. Dokumentasi dilakukan untuk melengkapi hasil pengumpulan data dari wawancara dan observasi. Dokumentasi yang diperoleh berupa absen siswa, daftar prestasi siswa, data guru, denah guru kelas, profil sekolah, sejarah singkat, struktur organisasi, tata tertib siswa, dan visi misi sekolah, daftar lulusan siswa, daftar kerjasama dengan dunia usaha.

Temuan data yang berhasil diperoleh peneliti terutama dengan teknik wawancara kepada sumber data mengenai penerapan manajemen mutu ISO 9001:2008 bahwa penerapan manajemen mutu ISO di SMK Bina Banua Banjarmasin sudah sesuai, dibuktikan dengan adanya peningkatan, baik itu dari segi kelengkapan sarana prasarana maupun dari segi kualitas tenaga pendidik dan kependidikan maupun peserta ddik dari SMK Bina Banua Banjarmasin.

Penerapan sistem manajemen mutu ISO di Sekolah mempunyai beberapa tahapan-tahapan sebelum mendapatkan sertifikasi. Tahapan tersebut berdasarkan dalam artikel yang termuat dalam:[48]

Tahap-tahap penerapan manajemen mutu ISO 9001:2008 dibagi menjadi dalam 4 tahap yaitu sebagai berikut:

a. Tahap Analisis Kesenjangan Manajemen

Tahap ini merupakan tahapan dimana manajemen yang berlaku di Sekolah dibandingkan dengan persyaratan pada Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2008.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Wakil Manajemen Mutu di SMK Bina Banua Banjarmasin menyatakan bahwa:

"Manajemen yang ada di Sekolah tidak berubah, kami hanya melengkapi apa saja yang kurang untuk memenuhi persyaratan ISO. "[49]

Di SMK Bina Banua Banjarmasin, sudah melakukan tahapan analisis kesenjangan manajemen, yang bertujuan untuk membandingkan kebijakan yang sudah berlaku di Sekolah dengan pesyaratan yang ada di standar ISO 9001:2008. Melihat Konsultan selanjutnya menyampaikan laporan hasil gap analisis, sehingga klien dapat membahas laporan bersama konsultan dan memahami

[48] Rahmat Nurcahyo, Ricky Firdaus, *Implementasi ISO 9001:2008 pada Institusi Pendidikan di SMK Jakarta Pusat 1*. Diakses dari http:// www.bikasolusi.co.id.implementasi-iso-90012008-pada-institusi-pendidikan-di-smk-jakarta-pusat-1.html. Pada tanggal 14 Maret 2018, Jam 11.22 WITA

[49] Yutmiarti, *Wakil Manajemen Mutu SMK Bina Banua Banjarmasin, Wawancara Pribadi,* Banjarmasin: Selasa 25 Juli 2017, Jam 11.35 WITA.

apa yang perlu dilakukan untuk memenuhi persyaratan ISO 9001:2008.

b. Tahap Pelatihan dan Persiapan

Pada tahap ini ada dua tahapan yaitu: (1) Tahap Pelatihan dan dokumentasi Sistem Manajemen Mutu ISO dan (2) Pembentukan Organisasi Implementasi ISO.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Wakil Manajemen Mutu SMK Bina Banua Banjarmasin mengatakan bahwa:

"Pelatihan ISO 9001:2008 di SMK Bina Banua ya sosialisasi dari pihak ISO untuk memberikan penjelasan tentang apa dan bagaimana sistem ISO tersebut, pembentukan tim ISO tidak ada, disini saya langsung yang mengambil alih hal yang berkaitan dengan ISO, kalo untuk menyusun dokumen atau semacamnya ya secara struktural saja, disini kami semua bekerja sama"

Pernyataan yang serupa diungkapkan oleh Kepala Sekolah SMK Bina Banua Banjarmaisn yaitu:

"Pelatihan yang dimaksud ya sosialisasi dari pihak ISO yang mana sosialisasi itu bertujuan untuk memahamkan tentang sistem kerja ISO itu sendiri. Pembentukan tim ISO secara khusus tidak ada, disini kami ada Wakil Manajemen Mutu yang menangani langsung tentang ISO 9001:2008 di Sekolah".

1) Pelatihan Pemahaman & Dokumentasi Sistem Manajemen Mutu

Pada tahap ini, konsultan membarikan pelatihan tentang pemahaman dan dokumentasi Sistem Manajemen Mutu berdasarkan standar ISO 9001:2008. Pelatihan ini bertujuan untuk memberikan pemahaman tentang persyaratan dari standar ISO 9001:2008, bagaimana sekolah memenuhi persyaratan ISO

9001:2008 serta memberikan panduan secara umum dalam penyusunan Manual Mutu, Prosedur dan sebagainya yang dapat digunakan sebagai acuan dalam penyusunan dokumen sistem manajemen mutu secara efektif. Di SMK Bina Banua Banjarmasin ada mendapatkan pelatihan yaitu berupa sosialisasi dari pihak ISO, untuk memahamkan tentang apa itu ISO dan bagaimana cara kerjanya.

2) Pembentukan Organisasi Implementasi ISO 9001:2008

Untuk keberhasilan dalam pengembangan dan implementasi ISO 9001:2008, Manajemen SMK Bina Banua Banjarmasin perlu membentuk organisasi proyek implementasi ISO 9001:2008. Organisasi yang berhasil dibentuk terdiri dari:

a. Wakil Manajemen Mutu (WMM)
b. Kurikulum
c. Kesiswaan
d. Sarana dan Prasarana
e. Tata Usaha

Yang mana di SMK Bina Banua Banjarmasin secara struktural memang sudah terbentuk sebelumnya, jadi mereka hanya menjalankan apa yang sudah dilakukan sebelumnya.

c. Tahap Pengembangan sistem dan Implementasi

Pada tahap ini ada dua tahapan yaitu: (1) Pembuatan dokumen sistem manajemen mutu, (2) Monitoring implementasi sistem manajemen mutu.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Wakil Manajemen Mutu SMK Bina Banua Banjarmasin mengatakan yaitu:

> "Yang membuat dokumen sistem ya kami semua, sama-sama kami bekerja, di awasi oleh Kepala Sekolah langsung, saya sebagai Wakil Manajemen Mutu juga ikut mengerjakan dan nanti saya juga yang memeriksa dan menyetujui dokumen yang terkait dengan sistem manajemen mutu".[50]

Berdasarkan hasil observasi di SMK Bina Banua Banjarmasin terlihat Kepala Sekolah sedang memantau kerja para tenaga pendidik dan kependidikan juga karyawan di SMK Bina Banua Banjarmasin.

1) Pembuatan Dokumen Sistem Manajemen Mutu

Konsultan memberikan bimbingan kepada tim proyek dalam membuat dokumen sistem manajemen mutu yang diperlukan hingga memenuhi persyaratan ISO 9001:2008. Konsultan memandu tim dalam penyusunan dokumen-dokumen sistem mutu seperti Manual Mutu, Prosedur, Instruksi Kerja dan formulir-formulir atau dokumen lain yang diperlukan untuk implementasi sistem manajemen mutu ISO 9001:2008.

[50] Yutmiarti, *Wakil Manajemen Mutu SMK Bina Banua Banjarmasin, Wawancara Pribadi,* Banjarmasin: Selasa 25 Juli 2017, Jam 11.35 WITA.

Semua tenaga pendidik dan kependidikan bekerja sama dalam pembuatan dokumen dan dipantau secara langsung oleh Kepala Sekolah. Dan kemudian konsultan juga memastikan bahwa dokumen sistem manajemen mutu yang dihasilkan dapat memenuhi persyaratan ISO 9001:2008. Dokumen-dokumen sistem manajemen mutu yang telah diselesaikan kemudian diajukan kepada manajemen untuk pengesahannya. Wakil Manjaemen Mutu memastikan bahwa dokumen-dokumen sistem manajemen mutu dapat disetujui oleh fungsi yang terkait untuk digunakan sebagai pedoman operasional sistem manajemen mutu pendidikan.

2) Monitoring Implementasi Sistem Manajemen Mutu

Berdasarkan hasil observasi yang melakukan monitoring untuk audit internal yaitu Kepala Sekolah, dan dilakukan monitoring saat audit internal, dan yang dimonitoring ada cara mereka mengaudit pekerjaan satu sama lain. Konsultan melakukan kunjungan ke seluruh fungsi untuk memonitor distribusi dokumen dan kemajuan (*progress*) penerapan sistem manajemen mutu. Konsultan memberikan laporan kepada manajemen tentang keefektifan implementasi berdasarkan hasil kunjungan monitoring yang dilakukan oleh tim proyek dan juga konsultan. Untuk temuan-temuan yang membuat implementasi sistem manajemen mutu kurang efektif, maka konsultan

mengidentifikasi dan memberi rekomendasi perbaikan yang perlu dilakukan oleh manajemen dan tim kerja ISO.

d. Audit dan Sertifikasi

Pada tahap audit internal dan sertifikasi ini ada lima langkah yang dilakukan yaitu (1) Audit Internal Mutu, (2) Pelaksanaan Audit Internal Mutu, (3) *Management Review*, (4) Audit Pra Sertifikasi dan Tindakan Perbaikan, dan (5) Sertifikasi.

1) Pelatihan Audit Mutu Internal

Sebelum manajemen melakukan audit internal, konsultan memberikan pelatihan audit internal kepada tim proyek ISO beserta beberapa staf terkait dalam penerapan sistem manajemen mutu ISO 9001:2008. Internal audit merupakan salah satu persyaratan yang sangat penting dalam standar ISO 9001:2008, sekolah perlu membuktikan bahwa persyaratan ini telah dipenuhi sebelum proses sertifikasi dilaksanakan. Intenal audit juga merupakan bagian mekanisme perbaikan terus-menerus didalam sistem manajemen mutu.

Pada saat observasi peneliti tidak melihat secara langsung bagaimana persiapan sebelum audit internal dilakukan, tapi berdasarkan hasil wawancara dengan salah satu tenaga kependidikan dimana beliau mengungkapkan:

"Persiapan yang dilakukan sebelum audit dilakukan ya, secara otomatis harus dipersiapkan mulai dari berkas-berkas, format penilaian, dan mental tentunya".[51]

2) Pelaksanaan Audit Internal

Berdasarkan hasil observasi pada bulan Juli 2017 di SMK Bina Banua Banjarmasin para tenaga pendidik dan kependidikan sedang melakukan Audit internal, dimana mereka saling mengaudit pekerjaan masing-masing.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Kepala Sekolah SMK Bina Banua Banjarmasin menyatakan bahwa:

"Audit internal dilakukan 2 kali dalam 1 tahun, yang diaudit semua pekerjaan yang telah dilakukan, yang melakukan audit internal bukan hanya tenaga pendidik dan kependidikan melainkan karyawan pun melakukan audit internal untuk perbaikan kedepan. SMK Bina Banua Banjarmasin sudah memperoleh sertifikat ISO 9001:2008 sebanyak dua kali dan sekarang kami *upgrade* ke versi yang terbaru yaitu ISO 9001:2015".[52]

Pernyataan yang serupa juga disampaikan oleh Kepala Tata Usaha SMK Bina Banua Banjarmasin:

"Audit internal selalu rutin dilakukan, audit internal dilakukan 1 tahun itu ada 2 kali, kami saling mengaudit pekerjaan masing-masing dan dipantau oleh Kepala Sekolah SMK Bina Banua".[53]

---

[51] Arbani, *Kepala Tata Usaha SMK Bina Banua Banjarmasin, Wawancara Pribadi*, Banjarmasin: Rabu, 25 Juli, Jam 08.35 WITA.

[52] Iwan Setiawan, *Kepala Sekolah SMK Bina Banua Banjarmasin, Wawancara Pribadi*, Banjarmasin: Rabu, 25 Juli 2017, Jam 10. 35 WITA

[53] Arbani, *Kepala Tata Usaha SMK Bina Banua Banjarmasin, Wawancara Pribadi*, Banjarmasin: Rabu, 25 Juli, Jam 08.35 WITA.

Manajemen SMK Bina Banua Banjarmasin melakukan 2 kali dalam satu tahun audit internal yang mencakup seluruh persyaratan dari standard ISO 9001:2008 dan menyelesaikan tindakan perbaikan yang ada dalam waktu yang ditentukan sebelum proses sertifikasi dilaksanakan oleh Badan Sertifikasi.

Proses audit internal ini dimonitor dan dievaluasi oleh konsultan, hasil audit ini selanjutnya didiskusikan oelh konsultan, Wakil Manajemen Mutu, dan Tim Auditor dan dilaporkan kepada Manajemen. Konsultan juga membantu seluruh proses internal audit ini mulai dari perencanaan program audit, memonitor kegiatan audit dan tindakan perbaikan untuk memastikan bahwa sistem manajemen mutu sekolah telah siap untuk diaudit oleh Badan Sertifikasi.

Dengan demikian di SMK Bina Banua Banjarmasin sudah melakukan audit internal. Audit internal dilakukan oleh SMK Bina Banua Banjarmasin yaitu sebanyak 2 kali dalam 1 tahun dan bukan hanya tenaga pendidik dan kependidikan saja yang melakukan audit internal namun juga karyawan yang ada di SMK Bina Banua Banjarmasin.

3) *Management Review*

Dalam rapat management review ini Wakil Manajemen Mutu dan tim ISO akan memberikan laporan status penerapan sistem manajemen mutu kepada *Top Management*. Laporan meliputi:

hasil audit, keluhan pelanggan, *process performance & product conformity,* status tindakan perbaikan dan pencegahan, rekomendasi perbaikan, dan lain-lain. Hal-hal yang dibahas dalam rapat ini dan statusnya harus didokumentasikan. Konsultan memonitor kegiatan ini dan memberikan saran-saran atau rekomendasi bila diperlukan untuk memastikan bahwa sistem manajemen mutu perusahaan telah siap untuk diaudit oleh Badan Sertifikasi.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Wakil Manajemen Mutu SMK Bina Banua Banjarmasin yaitu:

> "SMK Bina Banua Banjarmasin tentunya melakukan *Management Review*. Kami melakukannya satu kali dalam satu tahun".[54]

4) Audit Pra-Sertifikasi dan Tindakan Perbaikan

Sebagai fase akhir untuk memastikan kesiapan sistem, Wakil Manajemen Mutu beserta tim ISO melakukan audit pra sertifikasi untuk menentukan tingkat kesesuaian terhadap standar ISO 9001:2008. Berdasarkan hasil wawancara dengan Wakil Manajemen Mutu SMK Bina Banua Banjarmasin bahwa audit pra sertifikasi sudah dilakukan, audit pra sertifikasi sama halnya dengan audit internat yang dimana pada tahap ini adalah tahap untuk memastikan kesiapan sistem untuk diperiksa oleh Badan Sertifikasi.

[54] Yutmiarti, *Wakil Manajemen Mutu SMK Bina Banua Banjarmasin, Wawancara Pribadi,* Banjarmasin: Selasa 25 Juli 2017, Jam 11.35 WITA.

5) Sertifikasi

Sertifikasi ISO 9001:2008 adalah suatu standar internasional untuk sertifikasi sistem manajemen mutu atau sertifikasi sistem manajemen kualitas. Sertifikasi ISO 9001:2008 menetapkan persyaratan-persyaratan dan rekomendasi untuk desain dan penilaian dari suatu sertifikasi sistem manajemen kualitas, yang bertujuan untuk menjamin bahwa organisasi akan memberikan produk (barang atau jasa) yang memenuhi persyaratan yang ditetapkan oleh badan dunia yaitu Badan ISO.

Pelaksanaan sertifikasi dilakukan oleh badan sertifikasi, dimana konsultan juga mendampingi SMK Bina Banua Banjarmasin dan mengikuti proses audit untuk memberi bantuan apabila diperlukan. Setelah proses sertifikasi, konsultan membantu SMK Bina Banua Banjarmasin dalam menetapkan tindakan perbaikan atas hasil audit sertifikasi hingga klien memperoleh Sertifikat ISO 9001:2008.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Kepala Sekolah SMK Bina Banua Banjarmasin yaitu:

> "SMK Bina Banua Banjarmasin melakukan Audit Eksternal 1 kali dalam 1 tahun. SMK Bina Banua Banjarmasin sudah memperoleh Sertifikat ISO 9001:2008 sebanyak 2 kali dan tidak terhenti di ISO 9001:2008 SMK Bina Banua sudah upgrade ke versi ISO 9001:2015".[55]

[55] Iwan Setiawan, *Kepala Sekolah SMK Bina Banua Banjarmasin, Wawancara Pribadi*, Banjarmasin: Rabu, 25 Juli 2017, Jam 10. 35 WITA

C. Analisis Data

Berdasarkan data yang sudah disajikan oleh penulis, maka dapat tergambarkan dengan jelas tentang penerapan manajemen mutu ISO 9001:2008 di SMK Bina Banua Banjarmasin. Untuk mempermudah dalam pengambilan kesimpulan, maka data yang sudah ada dianalisis satu per satu dengan mengacu pada permasalahan penerapan manajemen mutu ISO 9001:2008 di SMK Bina Banua Banjarmasin.

Menurut data diatas tentang penerapan manajemen mutu ISO 9001:2008 yang telah diuraikan secara sederhana dibahas sebagai berikut:

Penerapan Manajemen Mutu ISO 9001:2008 di SMK Bina Banua Banjarmasin

Tahap-tahap penerapan sistem manajemen mutu ISO 9001:2008 dibagi menjadi didalam 4 tahap yaitu sebagai berikut:

a. Tahap analisis kesenjangan manajemen

   Tahap ini merupakan tahapan dimana manajemen yang berlaku di Sekolah dibandingkan dengan persyaratan pada Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2008. Melalui gap analisis konsultan dapat mengidentifikasi proses bisnis sekolah yang relevan dengan penerapan ISO 9001:2008 serta memberi rekomendasi berupa *Action Plan* dalam pengembangan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2008 dengan metode yang efektif dan efisien.

b. Tahap Pelatihan dan Persiapan

Pada tahap ini ada dua tahapan yaitu: (1) Tahap Pelatihan dan dokumentasi sistem manajemen mutu ISO dan (2) Pembentukan organisasi implementasi ISO.

1) Pelatihan dan Dokumentasi Sistem Manajemen Mutu

Pada tahap ini, konsultan memberikan pelatihan tentang pemahaman dan dokumentasi Sistem Manajemen Mutu berdasarkan Standar ISO 9001:2008. Pelatihan bertujuan untuk memberikan pemahaman tentang persyaratan dari Standar ISO 9001:2008, bagaimana sekolah memenuhi persyaratan ISO 9001:2008 serta memberikan panduan secara umum dalam penyusunan Manual Mutu, Prosedur dan sebagainya yang dapat digunakan sebagai acuan dalam penyusunan dokumen sistem manajemen mutu yang efektif. Di SMK Bina Banua Banjarmasin mendapatkan pelatihan yaitu berupa sosialiasasi dari pihak ISO, untuk memahamkan apa dan bagaimana cara kerja ISO.

2) Pembentukan Organisasi Implementasi ISO

Untuk keberhasilan dalam pengembangan dan implementasi ISO 9001:2008, Manajemen SMK Bina Banua Banjarmasin perlu membentuk organisasi proyek implementasi ISO 9001:2008. Organisasi yang berhasil dibentuk terdiri dari:

1. Wakil Manajemen Mutu (WMM)
2. Kurikulum
3. Kesiswaan
4. Sarana dan Prasarana
5. Tata Usaha

Yang mana di SMK Bina Banua Banjarmasin secara struktural memang sudah terbentuk sebelumnya, jadi mereka hanya menjalankan apa yang sudah dilakukan sebelumnya.

Selanjutnya *Steering Committee* dan *Top Management* menetapkan dan mendokumentasikan Kebijakan Mutu dan Sasaran Mutu sekolah. Konsultan membimbing klien dalam menyusun organisasi proyek, menetapkan program kerja implementasi ISO 9001:2008, pembagian tugas dan tanggung jawab dari tim dalam organisasi proyek tersebut.

Bersama konsultan, tim proyek menyusun dan menyepakati program kerja proyek. Dalam menyusun program, tim proyek dan konsultan memperhitungkan beban kerja rutin dari anggota tim proyek untuk memastikan kesiapan SMK Bina Banua Banjarmasin.

c. Tahap Pengembangan Sistem dan Implementasi

Pada tahap ini ada dua tahapan yang dilalui yaitu 1) Pembuatan Dokumen Sistem Manajemen Mutu dan 2) Monitorng Implementasi Sistem Manajemen Mutu.

1) Pembuatan Dokumen Sistem Manajemen Mutu

Konsultan memberikan bimbingan kepada tim proyek dalam membuat dokumen sistem manajemen mutu yang diperlukan hingga memenuhi persyaratan ISO 9001:2008. Konsultan memandu tim dalam penyusunan dokumen-dokumen sistem mutu seperti Manual Mutu, Prosedur, Instruksi Kerja dan formulir-formulir atau dokumen lain yang diperlukan untuk implementasi sistem manajemen mutu ISO 9001:2008.

Semua tenaga pendidik dan kependidikan bekerja sama dalam pembuatan dokumen dan dipantau secara langsung oleh Kepala Sekolah. Dan kemudian konsultan juga memastikan bahwa dokumen sistem manajemen mutu yang dihasilkan dapat memenuhi persyaratan ISO 9001:2008. Dokumen-dokumen sistem manajemen mutu yang telah diselesaikan kemudian diajukan kepada manajemen untuk pengesahannya. Wakil Manjaemen Mutu memastikan bahwa dokumen-dokumen sistem manajemen mutu dapat disetujui oleh fungsi yang terkait untuk digunakan sebagai pedoman operasional sistem manajemen mutu pendidikan.

Setelah dokumen disetujui untuk digunakan, tim proyek segera mendistribusikan dokumen-dokumen sistem mutu ke lokasi atau area yang memerlukan. Tim proyek bersama dengan manajer departemen, fungsi atau cabang terkat akan memastikan

bahwa hal-hal yang ditetapkan dalam dokumen sistem manajemen mutu dilaksanakan. Jika diperlukan, dokumen dapat diubah atau direvisi agar sistem dapat beroperasi secara efektif namun tetap memenuhi standar ISO 9001:2008.

Saat observasi peneliti hanya dibolehkan untuk melihat dokumen jurnal harian mengajar para guru yang dibuat bersama. Peneliti tidak diperkenankan untuk mendokumentasikan apa-apa saja terkait dokumen yang telah dibuat untuk persyaratan ISO.

2) Monitoring Implementasi Sistem Manajemen Mutu

Di SMK Bina Banua Banjarmasin Kepala Sekolah langsung yang memantau bagaimana tim kerja ISO saat melakukan audit internal di Sekolah. Konsultan melakukan kunjungan ke seluruh fungsi untuk memonitor distribusi dokumen dan kemajuan (*progress*) penerapan sistem manajemen mutu. Konsultan memberikan laporan kepada manajemen tentang keefektifan implementasi berdasarkan hasil kunjungan monitoring yang dilakukan oleh tim proyek dan juga konsultan. Untuk temuan-temuan yang membuat implementasi sistem manajemen mutu kurang efektif, maka konsultan mengidentifikasi dan memberi rekomendasi perbaikan yang perlu dilakukan oleh manajemen dan tim kerja ISO.

d. Tahap Audit Internal dan Sertifikasi

Pada tahap ini ada 5 tahapan yang dilakukan yaitu: 1) Pelatihan Audit Internal Mutu, 2) Pelaksanaan Audit Internal, 3) Management Review, 4) Audit Pra- Sertifikasi dan Tindakan Perbaikan dan 5) Sertifikasi.

1. Pelatihan Audit Internal Mutu

Sebelum manajemen melakukan audit internal, konsultan memberika pelatihan audit internal kepada tim proyek ISO beserta beberapa staf terkait dalam penerapan sistem manajemen mutu ISO 9001:2008. Internal audit merupakan salah satu persyaratan yang sangat penting dalam standar ISO 9001:2008, sekolah perlu membuktikan bahwa persyaratan ini telah dipenuhi sebelum proses sertifikasi dilaksanakan. Intenal audit juga merupakan bagian mekanisme perbaikan terus-menerus didalam sistem manajemen mutu.

Tujuan utama dari pelatihan in adalah untuk membuat staf yang terpilih sebagai internal auditor dapat membantu Wakil Manajemen Mutu secara berkala melakukan penilaian atas implementasi sistem manajemen mutu dengan melakukan audit internal secara efektif dan melaporkan hasilnya kepada sistem manajemen sebagai bagian dari *Closed-loop System*. Materi pelatihan internal audit antara lain mencakup teknik mengaudit,

merencanakan audit, perangkat audit, mengelola kegiatan audit, dan melaporkan kegiatan hasil audit.

2. Pelaksanaan Audit Internal

   Manajemen SMK Bina Banua Banjarmasin melakukan 2 kali dalam satu tahun audit internal yang mencakup seluruh persyaratan dari standard ISO 9001:2008 dan menyelesaikan tindakan perbaikan yang ada dalam waktu yang ditentukan sebelum proses sertifikasi dilaksanakan oleh Badan Sertifikasi. Proses audit internal ini dimonitor dan dievaluasi oleh konsultan, hasil audit ini selanjutnya didiskusikan oelh konsultan, Wakil Manajemen Mutu, dan Tim Auditor dan dilaporkan kepada Manajemen. Konsultan juga membantu seluruh proses internal audit ini mulai dari perencanaan program audit, memonitor kegiatan audit dan tindakan perbaikan untuk memastikan bahwa sistem manajemen mutu sekolah telah siap untuk diaudit oleh Badan Sertifikasi.

3. *Management Review*

   Manajemen SMK Bina Banua Banjarmasin melakukan satu kali *Management Review* untuk memenuhi persyaratan dalam standar ISO 9001:2008 sebelum proses sertifikasi dilaksanakan. Dalam rapat management review ini Wakil Manajemen Mutu dan tim ISO akan memberikan laporan status penerapan sistem manajemen mutu kepada *Top Management*. Laporan meliputi:

hasil audit, keluhan pelanggan, *process performance & product conformity*, status tindakan perbaikan dan pencegahan, rekomendasi perbaikan, dan lain-lain. Hal-hal yang dibahas dalam rapat ini dan statusnya harus didokumentasikan. Konsultan memonitor kegiatan ini dan memberikan saran-saran atau rekomendasi bila diperlukan untuk memastikan bahwa sistem manajemen mutu perusahaan telah siap untuk diaudit oleh Badan Sertifikasi.

4. Audit Pra-Sertifikasi dan Tindakan Perbaikan

   Sebagai fase akhir untuk memastikan kesiapan sistem, Wakil Manajemen Mutu beserta tim ISO melakukan audit pra sertifikasi untuk menentukan tingkat kesesuaian terhadap standar ISO 9001:2008. Berdasarkan hasil wawancara dengan Wakil Manajemen Mutu SMK Bina Banua Banjarmasin bahwa audit pra sertifikasi sudah dilakukan, audit pra sertifikasi sama halnya dengan audit internat yang dimana pada tahap ini adalah tahap untuk memastikan kesiapan sistem untuk diperiksa oleh Badan Sertifikasi. Tujuan dari audit ini adalah untuk menyiapkan perusahaan dalam rangka sertifikasi oleh Badan Sertifikasi yang dipilih sekolah. Audit dilakukan oleh Badan Sertifikasi terpilih sementara tindakan perbaikan akan dibimbing oleh konsultan. Hanya setelah temuan ketidaksesuain yang diperoleh dari audit ini selesai diperbaiki, sekolah dapat

melanjutkan ke proses sertifikasi. Dalam banyak kasus, jika klien telah melalui proses audit konsultan, hampir dipastikan tidak akan terjadi hambatan yang membuat sekolah gagal dalam memperoleh sertifikat ISO 9001:2008.

5. Sertifikasi

Sertifikasi ISO 9001:2008 adalah suatu standar internasional untuk sertifikasi sistem manajemen mutu atau sertifikasi sistem manajemen kualitas. Sertifikasi ISO 9001:2008 menetapkan persyaratan-persyaratan dan rekomendasi untuk desain dan penilaian dari suatu sertifikasi sistem manajemen kualitas, yang bertujuan untuk menjamin bahwa organisasi akan memberikan produk (barang atau jasa) yang memenuhi persyaratan yang ditetapkan oleh badan dunia yaitu Badan ISO.

Pelaksanaan sertifikasi dilakukan oleh badan sertifikasi, dimana konsultan juga mendampingi SMK Bina Banua Banjarmasin dan mengikuti proses audit untuk memberi bantuan apabila diperlukan. Setelah proses sertifikasi, konsultan membantu SMK Bina Banua Banjarmasin dalam menetapkan tindakan perbaikan atas hasil audit sertifikasi hingga klien memperoleh Sertifikat ISO 9001:2008. Audit Eksternal di SMK Bina Banua Banjarmasin melakukan Audit Eksternal 1 kali dalam 1 tahun. SMK Bina Banua Banjarmasin sudah

memperoleh Sertifikat ISO 9001:2008 sebanyak 2 kali dan tidak terhenti di ISO 9001:2008 SMK Bina Banua terus melakukan perbaikan dan sekarang SMK Bina Banua Banjarmasin sudah upgrade ke versi ISO 9001:2015.