

**IMPLEMENTASI SISTEM MANAJEMEN MUTU ISO 9001:2008  
DALAM MENINGKATKAN PRESTASI SEKOLAH  
(Studi di SMK Muhammadiyah Kota Tasikmalaya)**

**Oleh**

**N. EVA LUCIA**

Mahasiswa Program Studi Administrasi Pendidikan Olahraga  
Pascasarjana Universitas Galuh

**Abstrak**

*Penelitian ini akan mengangkat permasalahan dimana manajemen mutu ISO 9001:2008 dalam meningkatkan prestasi sekolah. Output sekolah adalah prestasi sekolah yang dihasilkan oleh proses pembelajaran berupa prestasi akademik (academic achievement) dan prestasi non akademik (non-academic achievement). Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis dan mendeskripsikan: 1) implementasi Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2008 dalam meningkatkan prestasi sekolah di SMK.2) hambatan dalam implementasi Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2008 dalam meningkatkan prestasi sekolah di SMK.3) upaya yang dilakukan untuk mengatasi hambatan implementasi Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2008 dalam meningkatkan prestasi sekolah di SMK. Metode penelitian yang digunakan adalah metode kualitatif yaitu prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang dapat diamati. Teknik pengumpulan data menggunakan observasi, wawancara, dokumentasi dan triangulasi.*

**Kata kunci:** *Implementasi, Mutu, Prestasi*

**PENDAHULUAN**

Pendidikan yang bermutu akan dapat menghasilkan Sumber Daya Manusia (SDM) yang bermutu. Masalah utama yang harus diperhatikan dalam peningkatan mutu pendidikan adalah peningkatan kualitas sekolah sebagai basis utama pendidikan. Lembaga pendidikan formal di Indonesia termasuk SMK perlu meningkatkan kualitas pendidikannya. Salah satu cara peningkatan kualitas pendidikan di SMK dapat dilakukan melalui pelaksanaan manajemen sekolah yang menggunakan sistem manajemen mutu ISO.

Penjaminan mutu pendidikan merupakan suatu konsep dalam manajemen mutu pendidikan. Dalam penerapan konsep ini setiap sekolah atau lembaga pendidikan diarahkan agar memberi jaminan bahwa pelayanan pendidikan yang diberikan itu memenuhi harapan pelanggannya. Sallis (2010:68) pelanggan dalam konteks pendidikan dibedakan antara lain; (a) pelanggan internal yang terdiri dari guru, tenaga kependidikan dan tenaga administrasi, (b) pelanggan eksternal yang terbagi menjadi dua pelanggan eksternal primer yaitu siswa dan pelanggan eksternal sekunder yaitu pemerintah, orang tua atau masyarakat yang membiayai pendidikan, dan pelanggan tersier yaitu lembaga atau pemakai lulusan. Keragaman pelanggan tersebut mengharuskan lembaga pendidikan

lebih memfokuskan perhatian mereka terhadap keinginan pelanggan pendidikan. Untuk memenuhi keinginan dan harapan pelanggan pendidikan maka sebuah lembaga pendidikan atau sekolah memberikan penjaminan mutu pendidikan terhadap lembaga pendidikan atau sekolah. Hasil pemantauan awal dan analisis sederhana dari Tim IDEA Consultant ISO menunjukkan bahwa lima faktor penyebab utama kegagalan sekolah dan organisasi lain dalam menerapkan sistem ISO 9001: 2008 adalah sebagai berikut: (1) kurang adanya komitmen dari manajemen, (2) penerapan persyaratan sistem ISO 9001:2008 yang kurang benar, (3) adanya dualisme atau lebih sistem manajemen (dikotomi manajemen), (4) struktur organisasi dan kurangnya kejelasan tugas dalam organisasi, (5) tidak adanya dukungan sumber daya yang memadai. Hasil pemantauan tersebut menunjukkan bahwa pelaksanaan sistem manajemen mutu harus dilaksanakan dengan baik dan terorganisir, sehingga tidak terjadi kesulitan-kesulitan yang menyebabkan sekolah gagal melaksanakan sistem ISO 9001:2008. Evaluasi dalam pelaksanaan sistem ISO 9001:2008 sangat diperlukan agar dapat diketahui perkembangan pelaksanaan sistem manajemen mutu ini.

Untuk mewujudkan konsep sekolah yang bermutu sekolah harus di dukung oleh beberapa

komponen dan juga sekolah harus menjalin hubungan dengan lingkungan yang kemudian itu semua dijadikan kekuatan untuk meningkatkan mutu sekolah. Hal ini bisa dilakukan jika suatu sekolah bisa melaksanakan sistem manajemen ISO 9001:2008.

Prestasi hakikatnya tidak dapat dipisahkan dari perilaku pekerja berkenaan dengan motivasi, kemampuan berpikir dan keterampilan dari jabatan seseorang, serta mempunyai keterkaitan dengan produktivitas organisasi. Aktivitas tersebut, ditunjukkan secara nyata dalam lingkup organisasi. Penampilan inilah sebagai modal dasar peningkatan produktivitas dan mempunyai pengaruh dalam upaya mewujudkan tujuan organisasi.

Ketercapaian tujuan pendidikan, tidak hanya ditentukan oleh seorang akan tetapi seluruh komponen terkait, seperti kepala sekolah, guru, pegawai tata usaha, siswa dan masyarakat (orang tua dan partisipan pendidikan lainnya). Namun demikian, kepala sekolah sebagai pimpinan yang berperan sebagai pengelola sumber-sumber daya yang ada mempunyai tanggung jawab jalannya organisasi sekolah. Secara hierarki kepala sekolah sebagai pejabat yang ditetapkan oleh pihak berwenang, di satu pihak ia seorang pimpinan formal organisasi, dan di lain pihak ia juga sebagai pimpinan pendidikan yang melayani masyarakat.

Adapun lingkup dari prestasi sekolah adalah memiliki output yang diharapkan. Output sekolah adalah prestasi sekolah yang dihasilkan oleh proses pembelajaran dan manajemen di sekolah. Pada umumnya, output dapat diklasifikasikan menjadi dua, yaitu output berupa prestasi akademik (*academic achievement*) dan output berupa prestasi nonakademik (*non-academic achievement*). Selanjutnya output yang diharapkan pada sekolah SMK pada umumnya adalah siswa setelah lulus diharapkan dapat bekerja di Dunia Usaha dan Dunia Industri.

## METODE PENELITIAN

Metode penelitian yang digunakan adalah penelitian deskriptif-kualitatif. Penelitian deskriptif akan menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang yang diamati perilakunya terhadap masalah yang diteliti. Penelitian ini digunakan untuk mengetahui pelaksanaan sesuatu dan hambatan yang dialami selama pelaksanaannya. Penelitian

ini mengidentifikasi implementasi Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2008. Para ahli dalam bidang pendidikan menggolongkan sistem pendidikan menjadi empat dimensi, yaitu *Context*, *Input*, *Process*, dan *Product*, sehingga model evaluasinya diberi nama CIPP model yang merupakan singkatan dari keempat dimensi tersebut”(Widoyoko, 2009:181).

## Alat Pengumpul Data

Alat pengambilan data dalam penelitian kualitatif sangat beragam, hal ini disebabkan karena sifat dari penelitian kualitatif terbuka dan luwes, tipe dan metode pengumpulan data dalam penelitian kualitatif sangat beragam, disesuaikan dengan masalah, tujuan penelitian, serta sifat objek yang diteliti. Jika diperhatikan, metode yang paling banyak digunakan dalam penelitian kualitatif adalah metode wawancara, observasi dan dokumentasi.

## Sumber Data dan Alat Pengumpul Data

### 1. Sumber Data

Dalam penelitian kualitatif sumber data itu bermacam-macam yaitu: alam, masyarakat, perseorangan, arsip, perpustakaan dan sebagainya. Dalam hal dibutuhkannya data kuantitatif, diperlukan sumber-sumber yang memiliki tingkat kecerdasan yang memadai”. Tetapi, menurut Lofland (dalam Moleong 2001:112): sumber data utama dalam penelitian kualitatif ialah kata-kata dan tindakan selebihnya ialah data tambahan seperti dokumen dan lain-lain. Kata-kata dan tindakan orang-orang yang diamati atau diwawancarai merupakan sumber data utama.

Teknik yang digunakan untuk pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Studi literatur, yaitu suatu penyelidikan yang dilakukan terhadap sejumlah buku-buku, dokumen, jurnal yang dijadikan referensi yang dianggap erat kaitannya dengan permasalahan yang akan diteliti.
2. Observasi, yaitu teknik pengumpulan data melalui pengamatan terhadap berbagai aktivitas yang ada kaitannya dengan permasalahan penelitian.
3. Wawancara, teknik wawancara ini penulis lakukan untuk mendapatkan informasi dari beberapa sumber data, baik dari subyek penelitian maupun sumber data lainnya, untuk keperluan pengecekan validitas data. Alasan dipilihnya metode wawancara

dalam penelitian ini adalah karena didalam penelitian ini, informasi yang diperlukan adalah berupa kata-kata yang diungkapkan subjek secara langsung, sehingga dapat dengan jelas menggambarkan perasaan subjek penelitian dan mewakili kebutuhan informasi dalam penelitian. Adapun aspek yang ingin diungkap peneliti melalui wawancara dalam penelitian ini adalah hal-hal yang berhubungan dengan peran strategis kepala sekolah dalam meningkatkan kinerja sekolah.

#### 4. Metode Dokumentasi

Metode dokumentasi digunakan dengan cara mengumpulkan dokumen-dokumen yang dibutuhkan untuk menambah informasi guna memperkuat data hasil survei, wawancara (interview), dan observasi. Metode dokumentasi dalam penelitian ini digunakan untuk mencari referensi tentang implementasi sistem manajemen mutu ISO 9001:2008 di SMK Muhammadiyah Kota Tasikmalaya.

#### 5. Triangulasi/gabungan

### PEMBAHASAN

#### Hasil Penelitian

Tujuan kebijakan mutu sistem ISO di SMK Muhammadiyah supaya dari segala aspek kegiatan berorientasi pada mutu, mengedepankan kepuasan pelanggan, layanan prima, memperbaiki Sistem manajemen mutu atau SMM secara berkelanjutan menumbuhkan penghayatan terhadap ajaran agama sebagai sumber kearifan dalam bertindak. Sistem PPDB di SMK Muhammadiyah dimaksudkan agar para siswa baru memenuhi persyaratan yang ditetapkan. mengidentifikasi menetapkan peraturan. Kesiapan guru dengan pelaksanaan ISO dalam pelaksanaan iso adalah sudah siap, Kesiapan kepala sekolah dengan pelaksanaan ISO sudah siap. Dan diharapkan turut mengimplementasikannya. Begitu juga kesiapan TU, Wakil Manajemen Mutu, Kurikulum sarana prasarana, kesiapan media pembelajaran dan kesiapan keuangan, kalau pada awalnya kami siap namun seiring perkembangan saat ini saya kira kami kurang siap.

Implementasi pelaksanaan KBM di Sekolah SMK Muhammadiyah, memang dalam pelaksanaan Kegiatan Belajar Mengajar ada perubahan diawal pelaksanaan implementasi ISO namun lama-lama jadi tidak konsisten. Dari sisi

Pengawasan kepala sekolah SMK terus dilakukan namun hasilnya masih belum memenuhi harapan.

Pengelolaan sarpras sesuai dengan kebutuhan dan berdasar aturan-aturan dalam pengelolaan sarpras. pelaksanaan administrasi sudah sesuai walaupun belum sepenuhnya terpenuhi. Mengenai pelanggaran siswa diberikan teguran terlebih dahulu selanjutnya sanksi dan pemanggilan orang tua. Kalau kerja sama dengan industri sudah ada,

Kualitas peserta didik SMK Muhammadiyah sudah lebih baik dari sebelumnya. dan secara kuantitas sudah maksimal, terbukti setiap tahun dari sisi jumlah lebih meningkat. Kepuasan peserta didik pun sudah lebih baik atau meningkat. peserta didik sudah meningkat bagus, kalau dari sisi kuantitas sudah melebihi kapasitas, dan kepuasan siswa terus meningkat.

### Pembahasan

#### Bagaimana implementasi Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2008 dalam meningkatkan prestasi sekolah di SMK Muhammadiyah Kota Tasikmalaya

Pelaksanaan atau implementasi manajemen sistem ISO di SMK Muhammadiyah secara normatif hanya berjalan satu periode yaitu 3 tahun saja. Sebenarnya Pelaksanaan manajemen sistem ISO sudah membuat sekolah ini lebih baik dalam sebagian sub manajemen tertentu di sekolah ini. Seperti dalam manajemen tata kelola sarana dan prasarana. Hasil observasi dilapangan bahwa manajemen sarana prasarana dianggap sudah tertib dalam pelaksanaannya. Hal ini didukung juga dari dokumen hasil temuan dilapangan bahwa pihak sekolah menggunakan teknik dan tata cara pelaksanaan dalam pengelolaan sarana dan prasarana sekolah dengan mengikuti aturan dalam sistem ISO sampai sekarang.

Implementasi pelaksanaan KBM di Sekolah SMK Muhammadiyah, memang dalam pelaksanaan Kegiatan Belajar Mengajar ada perubahan diawal pelaksanaan implementasi ISO namun lama-lama jadi tidak konsisten. Walaupun kepala sekolah sudah melakukan kewajibannya sebagai supervisor namun hasilnya. Dari sisi Pengawasan kepala sekolah SMK terus dilakukan namun hasilnya masih belum memenuhi harapan.

Sebagaimana Nasution (2005:20) mengungkapkan, bahwa mutu adalah sesuai yang diisyaratkan atau distandarkan (*conformance to requirement*), yaitu sesuai dengan standar mutu yang telah ditentukan, baik *input*, proses, maupun *outputnya*.

Dari pelaksanaan administrasi sudah sesuai walaupun belum sepenuhnya terpenuhi. Walau pun begitu adanya peningkatan secara administrasi dalam pengelolaan administrasi sekolah tersebut. Kalau dilihat dari Pengendalian pelanggaran siswa seperti biasa kalau ada pelanggaran diberikan teguran, diberikan surat peringatan dan dipanggil orang tuanya. Kalau kerja sama dengan industri dari sekolah ini sudah banyak dilaksanakan karena disamping tuntutan dari sekolah SMK yang memang harus melakukan kerja sama dengan industri yangsebanyak-bnyaknya karena itu akan mempermudah dalam mencari pekerjaan lulusan dan dokumen dari Mou dengan industri sudah ada.

Kalau dilihat dari Pengendalian pelanggaran siswa seperti biasa kalau ada pelanggaran diberikan teguran, diberikan surat peringatan dan dipanggil orang tuanya. Hasil studi dokumentasi pula bahwa kalau Kerjasama dengan DU/DI SMK Muhammadiyah sudah berjalan lama dan sekarang masih terus dilakukan. Pelaksanaan penilaian hasil belajar dilakukan oleh guru dalam kelas berupa pre tes, formatif tes dan ujian akhir oleh sekolah.

Pelaksanaan KBM di Sekolah SMK Muhammadiyah berjalan lebih baik dari yang dulu sebelum pelaksanaan sistem ISO, Pengawasan kepala sekolah berjalan seperti biasa. Sarana prasarana dikelola oleh wakil kepala sekolah bidang sarana prasarana. Pengelolaan keuangan oleh kepala sekolah dan bendahara administrasi sekolah dilakukan sesuai dengan kebutuhan.

Hal ini sesuai pula dengan pendapat Vincent Gaspersz (2006:75) mengemukakan bahwa delapan prinsip manajemen kualitas yang menjadi landasan penyusunan *ISO 9001:2008* adalah:

- (1) Fokus Pelanggan;
- (2) Kepemimpinan;
- (3) Keterlibatan Orang;
- (4) Pendekatan Proses;
- (5) Pendekatan Sistem terhadap Manajemen;
- (6) Peningkatan terus-menerus;
- (7) Pendekatan Faktual dalam Pembuatan Keputusan;
- (8) Hubungan Pemasok yang Saling Menguntungkan.

### **Hambatan apa saja yang dihadapi dalam implementasi Sistem Manajemen Mutu *ISO 9001:2008* dalam meningkatkan prestasi sekolah di SMK Muhammadiyah Kota Tasikmalaya**

Banyak hambatan yang dirasakan dalam pelaksanaan sistem ISO di SMK Muhammadiyah. Dari hasil wawancara dengan para narasumber disimpulkan bahwa hambatan terletak pada sisi keuangan. Dengan bekerja sama dengan pihak lembaga penyelenggara ISO, maka dibutuhkan dana kompensasi bagi lembaga tersebut sesuai dengan kesepakatan sebelumnya. Sekolah dalam kondisi seperti ini akhirnya merasa keberatan kalau dulu kondisi keuangan sedang baik atau stabil tetapi sekarang dalam kondisi yang kurang baik. Kesepakatan pun tidak berlanjut yang pada akhirnya sekolah ini tidak ada legalisasi dalam pelaksanaan sistem manajemen mutu *ISO 9001:2008*. Melihat kondisi seperti itu penulis menyayangkan bahwa sebenarnya kalau sekolah sudah berkomitmen dalam peningkatan mutu maka sekolah harus mempertahankan kondisi yang baik dalam sistem mutu yang telah dilakukan. Dimana konsep mutu dalam pendidikan dikembangkan dalam konsep manajemen mutu terpadu. Manajemen Mutu Terpadu Pendidikan (*Total Quality Manajemen in Education/TQE*) merupakan metodologi yang jika diterapkan secara tepat dapat membantu para pengelola atau penyelenggara pendidikan di lembaga pendidikan dalam mewujudkan penyelenggaraan pendidikan dan lulusan yang dapat memenuhi keinginan atau harapan para *stakeholdernya*. Dalam konteks aplikasi konsep manajemen mutu terpadu pendidikan ditegaskan Sallis (2010:25)

*“Total Quality Management is a philosophy improvement, which can provide any educational institution with a set of practical tools for meeting and exceeding present and future customers need, wants and expectation”*. “Manajemen Mutu Terpadu adalah suatu filosofi tentang perbaikan secara terus menerus, yang dapat memberikan seperangkat alat praktis kepada setiap institusi pendidikan dalam memenuhi kebutuhan, keinginan dan harapan para pelanggannya saat ini dan untuk masa yang akan datang” .

Selain itu, Sallis (2010:54-56) juga menekankan bahwa manajemen mutu terpadu pendidikan umumnya berlandaskan pada kepuasan pelanggan sebagai sasaran utama.

Untuk memposisikan institusi pendidikan sebagai industri jasa, harus memenuhi standar mutu, yang ditentukan oleh dua faktor, yaitu terpenuhinya spesifikasi yang diharapkan menurut tuntutan dan kebutuhan pengguna jasa, yang disebut *quality in fact* (mutu sesungguhnya) dan yang kedua disebut *quality in perception* (mutu persepsi).

*Total Quality Management* dalam dunia pendidikan memperhatikan beberapa hal, pertama, perbaikan secara terus menerus (*continuous improvement*), kedua, standar mutu pembelajaran harus memenuhi karakteristik; menggunakan pendekatan pembelajaran aktif (*student active learning*), pembelajaran kooperatif dan kolaboratif, pembelajaran konstruktif, dan pembelajaran tuntas (*mastery learning*). Ketiga, perubahan kultur (*change of culture*), keempat, perubahan organisasi, kelima, mempertahankan hubungan dengan pelanggan (sehingga perlu adanya unit *public relations*) dan yang paling penting adalah staf dipandang sebagai pelanggan internal, sedangkan siswa termasuk orangtua dan masyarakat umum adalah pelanggan eksternal. Untuk itu semua pelanggan harus dapat terpuaskan melalui interval kreatif pimpinan institusi pendidikan.

#### **Upaya yang dilakukan untuk mengatasi hambatan implementasi Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2008 dalam meningkatkan prestasi sekolah di SMK Muhammadiyah Kota Tasikmalaya**

Dalam pelaksanaan sistem mutu ISO 9001:2008 yang dilaksanakan di SMK Muhammadiyah Tasikmalaya secara legal formal dari pemilik lembaga penjamin mutu ISO yang dalam hal ini adalah "TUV Rheinland". Hanya berjalan 3 tahun saja yaitu mulai Juli 2012 sampai Juli 2015 (dokumen sekolah SMK Muhammadiyah tahun 2016).

Ada beberapa upaya yang dilaksanakan dalam implementasi sistem manajemen ISO 9001:2008 dalam meningkatkan prestasi sekolah. Hal ini terutama dalam kaitannya peningkatan prestasi sekolah. Manajemen sekolah SMK Muhammadiyah tetap berupaya maksimal walaupun kerja sama dengan pemilik lembaga ISO 9001:2008 sudah berakhir. Hasil observasi dan pengamatan penulis selama di lapangan dapat di anggap peningkatan prestasi sekolah tetap dilanjutkan. Hal ini dapat

dibuktikan dengan adanya prestasi akademik dan non akademik yang terus diraih oleh sekolah ini.

Adanya kenyataan bahwa sekolah tidak lagi bekerja sama dengan pihak penyelenggara ISO 90:2008 ini tidak menyurutkan semangat sekolah untuk tetap meningkatkan prestasi sekolahnya. Berbagai upaya dilakukan untuk menghadapinya secara efektif. Seperti sekolah tetap fokus pada pelanggan dan sistem mutu dengan mengadopsi dari sistem ISO tersebut. Kepala sekolah tetap melaksanakan kebijakan menggunakan 8 prinsip dalam pelaksanaannya mutu yaitu prinsip-prinsip sebagai berikut:

1. Fokus pada pelanggan
2. Kepemimpinan yang efektif
3. Keterlibatan seluruh personel
4. Pendekatan proses
5. Pendekatan sistem untuk pengelolaan

Hal ini sesuai dengan Suharsaputra (2010:123) menyatakan bahwa "perubahan telah mengakibatkan banyak ketidakpastian dan ini merupakan kondisi yang dihadapi seluruh organisasi". Pierce dan Newstorm dalam Suharsaputra (2010:123) menambahkan bahwa "pemimpin dalam suatu organisasi harus bisa mengatasi permasalahan yang ada dalam suatu organisasi, mengatasi perubahan dan menemukan hal-hal baru dalam suatu organisasi". Menurut Murni dan Rivai (2009:618) mengatakan bahwa:

*Input* adalah sumber daya yang meliputi sumber daya manusia (pemimpin, pendidik, karyawan) dan selebihnya (fasilitas peralatan, perlengkapan, uang, bahan). *Input* pendidikan tersebut memiliki (1) kebijakan, tujuan, dan sasaran mutu yang jelas (2) sumber daya tersedia dan siap (3) staf yang kompeten dan berdedikasi tinggi (4) memiliki harapan prestasi yang tinggi (5) berfokus untuk pemuasan pelanggan guna menghasilkan *output* pembelajaran/pendidikan yang bermutu (6) manajemen yang memadai untuk menjalankan roda organisasi. Sedangkan *output* yang diharapkan adalah prestasi yang dihasilkan oleh proses pembelajaran dan manajemen di sekolah tersebut.

Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa sebagai upaya dalam mengatasi hambatan di atas maka pihak sekolah tetap melaksanakan sistem manajemen dengan mengadopsi sistem mutu dari sistem manajemen ISO 9001:2008 dalam meningkatkan prestasi sekolah.

## SIMPULAN

Setelah peneliti melakukan penelitian dilapangan maka peneliti memberikan simpulan sebagai berikut:

1. Pelaksanaan sistem manajemen mutu ISO 9001:2008 di SMK Muhammadiyah Kota Tasikmalaya dimulai pada tahun 2012, hal ini bertujuan untuk meningkatkan mutu, meningkatkan kepuasan pelanggan/siswa, dan melakukan layanan prima. Tujuan lainnya adalah peningkatan dalam pelaksanaan Kegiatan Belajar Mengajar. Pengelolaan sarana dan prasarana menjadi lebih baik. Administrasi sekolah menjadi lebih tertib dan tertata. Ditinjau dari aspek prestasi sekolah, SMK Muhammadiyah Tasikmalaya setelah melaksanakan manajemen mutu ISO 9001:2008 mengalami peningkatan terutama dalam hal prestasi sekolah yang meliputi prestasi akademik dan non akademik. Jika dilihat dari sisi produk, kualitas peserta didik SMK Muhammadiyah sekarang sudah lebih baik dari sebelumnya. Dari kuantitas jumlah siswa menjadi lebih banyak dengan adanya penambahan jumlah rombongan belajar (rombel). Kepuasan peserta didik pun sudah lebih baik atau meningkat. Walau pun kerja sama dengan lembaga penyelenggara penjamin mutu ISO 9001:2008 sudah usai tetapi pelaksanaan manajemen sekolah tetap mengadopsi pada manajemen mutu sistem ISO 9001:2008.
2. Hambatan implementasi Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2008 dalam meningkatkan prestasi sekolah di SMK Muhammadiyah Kota Tasikmalaya adalah karena keterbatasan dana sehingga tidak dapat melanjutkan kerja sama dengan pihak penjamin mutu ISO 9001:2008. Kurangnya sumber daya manusia atau SDM ikut menjadi hambatan dalam pelaksanaan ISO 9001:2008.
3. Upaya yang dilakukan untuk mengatasi hambatan implementasi Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2008 dalam meningkatkan prestasi sekolah di SMK Muhammadiyah Kota Tasikmalaya.

Untuk mengantisipasi hambatan pelaksanaan sistem manajemen mutu ISO 9001:2008 ini sebenarnya pihak sekolah sudah melakukan berbagai upaya, seperti melaksanakan bimbingan pelatihan bagi guru dalam implementasi sistem ISO 9001:2008 ini.

Peningkatan motivasi bagi guru dengan memberikan reward atau hadiah yang dilakukan oleh kepala sekolah kepada guru yang berprestasi di sekolah. Namun karena keadaannya sudah tidak melakukan kerja sama dengan pihak lembaga ISO 9001:2008, tetapi kepala sekolah memberikan kebijakan bahwa pelaksanaan sistem manajemen mutu ISO 9001:2008 ini harus tetap dilaksanakan walaupun sudah berhenti secara kerja samanya. Prosedur-prosedur kerja atau kegiatan di sekolah tetap mengadopsi dari sistem manajemen ISO 9001:2008.

## DAFTAR PUSTAKA

- Gaspersz, Vincent. (2009). *Total Quality Management (TQM) untuk praktisi Industri dan Bisnis*. Jakarta: Gramedia Graha Utama
- Nasution, M.N. (2010). *Manajemen Mutu Terpadu / Total Quality Management*, Bogor: Ghalia Indonesia
- Suharsaputra, Uhar. 2013. *Administrasi Pendidikan*. Bandung: PT. Refika Aditama
- Tim Penyusun, (2009). *Panduan Teknis Penerapan Sistem Manajemen Mutu Strategis Pendidikan Sesuai Standar ISO 9001:2008*. Jakarta: Ditjend Manajemen Pendidikan Dasar dan Menengah, Direktorat Pembinaan Sekolah Menengah Atas.

### **RIWAYAT HIDUP**

Nama Lengkap : N. Eva Lucia  
Tempat Tanggal Lahir : Tasikmalaya, 06 Februari 1965  
Program Studi : Administrasi Pendidikan  
Konsentrasi Pendidikan : Administrasi Sistem Pendidikan  
N I M : 82321415196  
Alamat Rumah : Jl. Cigeureung 37 Kota Tasikmalaya  
Riwayat Pendidikan :

1. SD Nagarasari 5 Tasikmalaya : Lulus Tahun 1976
2. SMPN 5 Tasikmalaya : Tahun 1984 - 1980
3. SMA PUI Tasikmlaya : Tahun 1987 - 1983
4. Diploma 3 Politeknik IPB Bogor : Tahun 1983 – 1987
5. S-1 STHG Tasikmalaya : Tahun lulus 1995
6. S-1 UST Wiyata Taman Siswa : Lulus Tahun 2003

### Riwayat Pekerjaan:

1. Guru SMT Pertanian Cirebon : Tahun 1987 – 1997
2. Guru SMK Negeri 2 Tasimlaya : Tahun 1997 s/d Sekarang

### Riwayat Keluarga:

Penulis adalah anak pertama dari Bapak Bagindo Omarsyam Chaniago, penulis dikaruniai anak satu Regina Justicia Sarah.

