

PENGEMBANGAN MUTU MANAJEMEN LEMBAGA PENDIDIKAN DALAM PENERAPAN ISO 9001:2008 PADA SMK SWASTA MA'ARIF NU 1 AJIBARANG PROVINSI JAWA TENGAH

SINGGIH AJI PURNOMO
STIT Muslim Asia Afrika
singgihajipurnomo92@gmail.com

ABSTRAK

Tulisan ini berisi tentang Pengembangan Mutu Manajemen Lembaga Pendidikan Dalam Penerapan ISO 9001:2008 Pada SMK Swasta Ma'arif NU 1 Ajibarang Provinsi Jawa Tengah. Tulisan ini berfokus pada proses Pengembangan Mutu Manajemen Lembaga Pendidikan Dalam Penerapan ISO 9001:2008. Penelitian ini merupakan penelitian kualitatif. Dari data dan informasi dan diperoleh dianalisis dengan cara reduksi data, data *display*, dan pengambilan kesimpulan. Penelitian ini adalah model penelitian studi kasus. Pengumpulan data dilakukan dengan cara observasi, wawancara dan dokumentasi. Dalam kegiatan observasi peneliti sebagai *non-participant-observer*, wawancara dilakukan untuk menggali informasi dari kepala sekolah, wakil kepala sekolah, guru, staff dan perwakilan peserta didik. Data hasil penelitian ini disajikan dalam bentuk narasi deskriptif dilengkapi argumentasi. Berdasarkan hasil penelitian, penerapan sistem manajemen mutu ISO 9001:2008 dibutuhkan dalam proses mengembangkan mutu manajemen lembaga pendidikan. Keseluruhan proses sudah terlihat baik walaupun dalam prosesnya terdapat kendala, dari kendala muncul solusi untuk mengatasi kendala-kendala yang dihadapi.

Kata Kunci: Pengembangan, Mutu, Manajemen, ISO.

ABSTRACT

This paper contains the Development of Quality Management of Educational Institutions in the Implementation of ISO 9001: 2008 at the Ma'arif NU 1 Ajibarang Private Vocational School in Central Java Province. This paper focuses on the process of developing the quality of management of educational institutions in implementing ISO 9001: 2008. This research is a qualitative research. From data and information and obtained analyzed by means of data reduction, display data, and making conclusions. This research is a case study research model. Data collection is done by observation, interviews and documentation. In the observation activities of researchers as *non-participant-observer*, interviews were conducted to gather information from the principal, vice-principal, teachers, staff and student representatives. Data from the results of this study are presented in the form of descriptive narratives accompanied by arguments. Based on the results of the study, the application of the ISO 9001: 2008 quality management system is needed in the process of developing the quality of management of educational institutions. The whole process looks good even though in the process there are obstacles, from the constraints appear solutions to overcome the obstacles encountered.

Keyword: Development, Quality, Management, ISO.

A. PENDAHULUAN

Tulisan ini membahas tentang ISO 9001 2008 sebagai model standarisasi pengembangan manajemen yang diimplementasikan untuk mengelola dan mengatur jalannya tata kelola kelembagaan SMK Maarif NU 1 Ajibarang Provinsi Jawa Tengah. ISO adalah badan standarisasi internasional yang menangani masalah standarisasi untuk barang dan jasa. Badan ini merupakan federasi badan-badan standarisasi dari seluruh dunia yang berkedudukan di Geneva Swiss. Keanggotaan Indonesia dalam ISO diwakili oleh Dewan Standarisasi Nasional (DSN).¹ Tujuan dari penerapan ISO adalah untuk meningkatkan kepuasan pelanggan dengan cara mencegah *nonconformities* (ketidaksesuaian) pada setiap tahap pelaksanaan pekerjaan termasuk proses perbaikan jika proses yang telah dilakukan belum mencapai hasil sesuai sasaran mutu.²

Akhir-akhir ini sudah banyak lembaga pendidikan yang telah mengimplementasikan prinsip-prinsip ISO dalam sistem manajemen persekolahan, bahkan sebagian sudah mendapat sertifikat ISO. Sebagian besar lembaga pendidikan yang berupaya untuk menerapkan prinsip ISO dan sekaligus mendapatkan sertifikat ISO adalah kalangan SMK. Kesuksesan manajemen mutu diharapkan mampu menghasilkan manfaat bagi peningkatan kinerja untuk mencapai tujuan meningkatkan kualitas mutu pendidikan. Dengan penerapan dan pengembangan ISO 9001:2008, diharapkan dapat menghasilkan lulusan yang mampu bersaing baik ditingkat nasional maupun internasional. Penerapan system bersaing baik di tingkat nasional maupun internasional. Penerapan sistem manajemen mutu yang konsisten SMK sebagai lembaga yang menerapkan manajemen mutu akan menghasilkan tenaga kerja dengan mutu yang lebih terjamin bagi perusahaan dan dunia industri.

Seiring dengan kondisi ini, standarisasi manajemen telah menjadi isu utama lebih khusus lagi standarisasi tentang standarisasi sistem manajemen mutu. Untuk itu, suatu lembaga baik pemerintah maupun swasta perlu menyiapkan kerangka system mutu lembaganya ke arah yang diinginkan sesuai dengan sasaran atau tujuan akhir yang ditetapkan oleh lembaga tersebut, dalam pengertian bahwa tujuan atau sasaran mutu dari suatu lembaga mampu mencapai kesesuaian dengan keinginan yang diharapkan dari pelanggan atau mitra kerja lembaga tersebut.

Sekolah Menengah Kejuruan (SMK) adalah institusi pendidikan formal yang mempunyai visi secara langsung menyiapkan sumber daya manusia yang siap kerja. Peranan SMK dipertegas oleh Visi Kementerian Pendidikan Nasional Tahun 2011 yaitu terwujudnya SMK bertaraf Internasional, menghasilkan tamatan yang memiliki jati diri bangsa, mampu mengembangkan keunggulan lokal dan bersaing di pasar global. Berdasar visi tersebut SMK menerapkan sistem manajemen mutu

¹ Husaini Usman, *Manajemen: Teori, Praktik, dan Riset Pendidikan* (Jakarta: Bumi Aksara, 2014), 438.

² Husaini Usman, *Manajemen: Teori, Praktik, dan Riset Pendidikan*, 438.

ISO 9001:2008 (SMM ISO 9001:2008), sistem tersebut mulanya ditujukan bagi dunia industry manufaktur. Namun dunia pendidikan dirasa perlu menerapkan dan mendapat pengakuan berupa sertifikat Sistem Manajemen Mutu ISO 9001: 2008 demi tercapainya pelayanan terbaik dengan standar internasional.

Undang-undang nomor 20 tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional pada pasal 50 ayat 3 mengamanatkan bahwa pemerintah dan atau pemerintah daerah menyelenggarakan sekurang-kurangnya satu satuan pendidikan pada semua jenjang pendidikan untuk dikembangkan menjadi satuan pendidikan yang bertaraf internasional.³ Berbagai upaya untuk meningkatkan mutu pendidikan sudah dilakukan oleh pemerintah atau inisiatif dari pihak sekolah sendiri. Salah satu bentuk meningkatkan mutu pendidikannya adalah sekolah mengimplementasikan dan mengembangkan *International Organization For Standardization* (ISO).

Sekolah Menengah Kejuruan Swasta Ma'arif NU 1 Ajibarang adalah salah satu dan satu-satunya sekolah yang berada di daerah Ajibarang yang menerapkan sistem manajemen mutu ISO. Sekolah tidak hanya memberdayakan elemen tenaga kependidikan, kepemimpinan juga lebih mengedepankan salah satu prinsip ISO yang lebih memfokuskan kepuasan pelanggan yaitu peserta didik, masyarakat, pemakai lulusan dan terlebih orantua atau wali murid, maupun kepala sekolah lebih meningkatkan peran serta seluruh elemen sekolah dalam organisasinya dan mengembangkan sistem ISO tersebut.

B. METODE

Penelitian ini merupakan penelitian lapangan (*field research*), yaitu “penelitian yang diadakan di luar kedua tempat (perpustakaan dan laboratorium)”.⁴ Penelitian ini diadakan di SMK Swasta Ma'arif NU 1 Ajibarang Kelurahan Pandansari Kecamatan Ajibarang Kabupaten Banyumas Provinsi Jawa Tengah. Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif, Dalam penelitian ini peneliti menggunakan tipe dan strategi *case study research* (studi kasus). Penelitian kasus adalah suatu proses pengumpulan data dan informasi secara mendalam, mendetail, intensif, holistik, dan sistematis tentang orang, kejadian, *social setting* (latar sosial), atau kelompok dengan menggunakan berbagai metode dan teknik serta banyak sumber informasi untuk memahami secara efektif bagaimana orang, kejadian, latar alami (*social setting*) itu beroperasi berfungsi sesuai dengan konteksnya.⁵

Adapun teknik pengumpulan yang digunakan dalam penelitian ini adalah wawancara (Metode ini digunakan peneliti untuk mengetahui secara mendalam tentang berbagai informasi yang terkait dengan pengembangan mutu manajemen

³ Mulyono, *Manajemen Administrasi & Organisasi Pendidikan* (Jogjakarta: Ar-Ruzz Media, 2010), 320.

⁴ Zainal Arifin, *Penelitian Pendidikan Metode dan Paradigma Baru* (Bandung: Remaja Rosdakarya, 2011), Cet ke-1, 32.

⁵ A. Muri Yusuf, *Metode Penelitian: Kuantitatif, Kualitatif dan Penelitian Gabungan Edisi Pertama* (Jakarta: Kencana, 2014), 339.

lembaga pendidikan melalui penerapan sistem manajemen mutu ISO 9001:2008 di SMK Swasta Ma'arif NU 1 Ajibarang. Wawancara mendalam ini dilakukan dengan teknik pemilihan *snowball sampling* kepada beberapa informan yaitu kepala sekolah, Wakil Kepala Sekolah Bidang Manajemen Mutu, guru, staff, peserta didik, dan orang tua atau keluarga peserta didik yang dalam hal ini mengetahui bagaimana pengembangan mutu manajemen lembaga pendidikan melalui penerapan sistem manajemen mutu ISO 9001:2008 di SMK Swasta Ma'arif NU 1 Ajibarang), observasi (Dalam penelitian ini peneliti bertindak sebagai *non-participant observer*)⁶, dan studi dokumentasi (Metode ini digunakan oleh peneliti untuk mendapatkan data yang relevan dengan penelitian ini, yakni memperoleh data guru, staff, peserta didik, Wakil Kepala Sekolah Bidang Manajemen Mutu yang menjadi informan penelitian serta dokumen sekolah lainnya yang terkait dengan ISO 9001:2008).

Selain itu, teknik pemeriksaan dan keabsahan data peneliti melakukan pemeriksaan keabsahan data melalui uji kredibilitas (*credibility*). Untuk menentukan mungkin hasil penelitian dapat ditransfer ke wilayah lain, maka perlu dilakukan uji transferabilitas (*transferability*). Adapun untuk mengetahui reliabilitas dapat dilakukan uji dependabilitas (*dependability*) dan untuk mengetahui apakah hasil penelitian (produk) benar dapat pula dikaji ulang kesesuaian antar proses dan produk melalui uji komformitas (*conformity*).⁷

Adapun teknik pengolahan dan analisis data yang digunakan yaitu menggunakan 3 cara, Miles dan Huberman sebagaimana dikutip oleh Sugiyono mengemukakan bahwa "aktivitas dalam analisis data kualitatif dilakukan secara interaktif, berlangsung secara terus menerus sampai tuntas, sehingga datanya sudah jenuh. Aktivitas dalam analisis data, yaitu *data reduction*, *data display*, *conclusion drawing/verification*".⁸ Dengan demikian, proses analisis data selama di lapangan pada penelitian ini meliputi tiga kegiatan, yaitu reduksi data (*data reduction*), penyajian data (*data display*), dan pengambilan kesimpulan/verifikasi.

C. HASIL DAN PEMBAHASAN

Pendidikan diakui sebagai suatu investasi sumber daya manusia yang memberikan sumbangan terhadap pembangunan social ekonomi melalui cara-cara meningkatkan pengetahuan, keterampilan, kecakapan, sikap dan produktifitas. Bagi

⁶ Suatu bentuk observasi di mana pengamat (atau peneliti) tidak terlibat langsung dalam kegiatan kelompok, atau dapat juga dikatakan pengamat tidak ikut serta dalam kegiatan yang diamatinya.

⁷ A. Muri Yusuf, *Metode Penelitian: Kuantitatif, Kualitatif dan Penelitian Gabungan Edisi Pertama*, 393-394.

⁸ Sugiyono, *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*, (Bandung: Alfabeta, 2008), 337.

masyarakat secara umum, pendidikan bermanfaat untuk teknologi demi kemajuan di bidang sosial dan ekonomi.⁹

Perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi telah membawa perubahan bagi kehidupan manusia. Di satu sisi, perubahan itu bermanfaat bagi kehidupan manusia, namun di sisi lain perubahan tersebut juga telah membawa manusia ke dalam era persaingan global. Bangsa Indonesia perlu terus mengembangkan dan meningkatkan kualitas sumber daya manusia (SDM).¹⁰

Seiring berkembangnya zaman, sumber daya manusia yang menjadi penggerak utama dalam mengelola kehidupan dituntut untuk lebih cerdas dalam kehidupannya. Pendidikan menjadi tonggak bagi sektor ekonomi, sosial dan sektor lainnya. Pemerintah pun tidak tinggal diam menghadapi tantangan yang menuntut bangsa ini untuk lebih siap menghadapi tantangan. Hal ini tercantum dalam Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 19 Tahun 2005 pasal 3 tentang standar nasional pendidikan yaitu, Standar Nasional Pendidikan berfungsi sebagai dasar dalam perencanaan, pelaksanaan, dan pengawasan pendidikan dalam rangka mewujudkan pendidikan nasional yang bermutu.

Salah satu permasalahan pendidikan sekolah yang dihadapi oleh lembaga pendidikan adalah rendahnya mutu pendidikan. Hal ini bisa dilihat dari prestasi yang diraih oleh tiap sekolah belum menggembirakan, kelengkapan sarana dan prasarana, kompetensi pendidik dan tenaga pendidik, serta pengelolaan dalam sekolah masih belum tersentuh secara merata. Hal tersebut umumnya dihadapi oleh sekolah-sekolah swasta yang kurang mendapatkan perhatian secara langsung dari pemerintah.¹¹ Maka dari itu pendidikan harus dipandang sebagai sebuah sistem. Dengan demikian, tidak dapat dikatakan bahwa finansial merupakan sebuah dasar dari semuanya. Semua aspek yang ditetapkan dalam standar nasional, yakni, isi, proses, kompetensi lulusan, pendidik dan tenaga kependidikan adalah saling berkaitan dalam menentukan mutu pendidikan pada tingkat sekolah khususnya, dan pada tingkat nasional umumnya. Sementara untuk menggerakkan sistem dalam organisasi itu sendiri diperlukan adanya sebuah manajemen yang baik. Lalu muncul berbagai jenis pola manajemen baru sebagai inovasi dan solusi bagi permasalahan yang ada, diantaranya Manajemen Berbasis Sekolah dan Total Quality Management (TQM).¹²

⁹ Nanang Fattah, *Ekonomi dan Pembiayaan Pendidikan* (Bandung: PT Remaja Rosdakarya, 2009), Cet. Ke V, 78; Saihu, S. (2019). Pendidikan Pluralisme Agama: Kajian tentang Integrasi Budaya dan Agama dalam Menyelesaikan Konflik Sosial Kontemporer. *Jurnal Indo-Islamika*, 9(1), 67-90.

¹⁰ Aziz, A. Pendidikan Etika Sosial Berbasis Argumentasi Quranik. *Andragogi: Jurnal Pendidikan Islam dan Manajemen Pendidikan Islam*, 1(3), (2019): 466-489.

¹¹ Jeromes S.A., *Pendidikan Berbasis Mutu: Prinsip-Prinsip Perumusan dan Tata Langkah Penerapan* (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2007), 13.

¹² Saihu, "Implementasi Manajemen Balanced Scorecard di Pondok Pesantren Jam'iyah Islamiyyah Tangerang Selatan", Vol.3, No. 1 (2019): 1-22.

Beberapa kebingungan terhadap pemaknaan mutu bisa muncul karena mutu dapat digunakan sebagai suatu konsep yang secara bersama-sama absolut dan relatif.¹³ Mutu dalam percakapan sehari-hari sebagian besar dipahami sebagai suatu yang absolut, misalnya restoran yang mahal dan mobil-mobil yang mewah. Sebagai suatu konsep yang absolut, mutu sama halnya dengan sifat baik, cantik, dan benar; merupakan suatu idealism yang dapat tidak dapat dikompromikan. Dalam definisi yang absolut, sesuatu yang bermutu merupakan bagian dari standar yang sangat tinggi yang tidak dapat diungguli.¹⁴

Mutu dapat juga digunakan sebagai suatu konsep yang relatif. Definisi relatif tersebut memandang mutu bukan sebagai suatu atribut atau layanan, akan tetapi sesuatu yang dianggap berasal dari produk atau layanan tersebut. Mutu dapat dikatakan ada apabila sebuah layanan memenuhi spesifikasi yang ada.¹⁵

Konstruksi kualitas pada sebuah sekolah tidak bisa dilepaskan dari peran dua hal, yaitu: pertama, pengelola sekolah yang berfungsi untuk mengkonstruksi sistem pendidikan secara inheren. Kedua, pemerintah, yang bertanggung jawab mengkonstruksi sistem pendidikan untuk menentukan standar kualitas pendidikan secara general. Dimana hasil keduanya menjadi indikasi kualitas mutu sekolah. Oleh karena itu, menurut Suryobroto dalam Sholihuddin sekolah harus memiliki langkah strategis dan konstruktif dalam upaya mencapai level tertinggi mutu, dengan secara efektif memanfaatkan sumber-sumber yang ada dalam mencapai tujuan pendidikan.¹⁶ Di sisi lain, terjadi kecenderungan simbolik yang menuntut lembaga pendidikan untuk mampu menghasilkan *output* yang punya daya saing yang mendorong lembaga pendidikan untuk mengambil bagian dalam rangka penyelenggaraan proses pendidikan yang berorientasi pada kebutuhan pasar (lapangan kerja). Aspek tersebut menuntut sekolah untuk menjaga kualitas, baik itu kualitas proses maupun kualitas *outputnya*, sehingga penerapan dan pengembangan sebuah system manajemen dalam penyelenggaraannya harus dituntut untuk memiliki pengelolaan manajemen yang profesional.

Arah pendekatan perbaikan mutu mengiringi sekolah untuk mengenal dan mengimplementasikan TQM (Total Quality Management). Konsep pendekatan ini menawarkan sejumlah rumusan yang dapat dilakukan dalam kegiatan manajemen yang berorientasi pada peningkatan mutu secara total. Berbagai aspek yang terkait dengan mutu yang dilakukan dalam kegiatan pengelolaan sejauh mana mutu dapat dicapai. *Total Quality Management* merupakan konsep manajemen sekolah sebagai

¹³ Edward Sallis, *Total Quality Management in Education Manajemen Mutu Pendidikan* Cet. Ke XVI (Jogjakarta: IRCiSoD, 2012), 51.

¹⁴ Edward Sallis, *Total Quality Management in Education Manajemen Mutu Pendidikan*, 51.

¹⁵ Edward Sallis, *Total Quality Management in Education Manajemen Mutu Pendidikan*, 53.

¹⁶ Moh. Sholihuddin, *Studi Analisis Implementasi Sistem Manajemen Mutu ISO 9001: 2008 Dalam Upaya Peningkatan Standar Pengelolaan Sekolah di SMK NU Lasem*, 2015, Jurnal Quality, Vol. 3, No. 2, 331

inovasi dalam penyelenggaraan pendidikan di sekolah yang diharapkan dapat memberikan perubahan yang lebih baik sesuai dengan perkembangan, tuntutan dan dinamika masyarakat dalam menjawab permasalahan-permasalahan pengelolaan pendidikan pada tingkat sekolah.

Menurut Edward Sallis dalam bukunya *Total Quality Management In Education*, "TQM adalah sebuah 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."¹⁷

Total Quality Management di bidang pendidikan merupakan konsep yang relatif baru diperkenalkan dalam meningkatkan mutu di sekolah. Paradigma TQM beranggapan bahwa upaya meningkatkan mutu secara total dapat diterapkan di segala bidang termasuk bidang pendidikan.¹⁸ Untuk mengembangkan budaya perbaikan dan perubahan yang terus menerus, tugas pertama kepala sekolah adalah memberikan kepercayaan kepada warga sekolahnya dan bertanggung jawab terhadap perkembangan mutu. Inovasi, perbaikan, dan perubahan terus menerus menjadi perhatian sekolah dan menjadikannya sebagai lingkaran kegiatan perbaikan terus menerus.

Menurut Valehzal Rivai, pada dasarnya Total Quality Management (TQM) merupakan suatu pendekatan pengendalian mutu melalui penumbuhan partisipasi karyawan.¹⁹ Partisipasi yang dapat diartikan sebagai keterlibatan secara total merupakan salah satu prinsip TQM yang dalam dunia industry sendiri melibatkan seluruh pihak yang terkait langsung dengan perusahaan. Dalam hal ini, di dunia pendidikan terdapat kepala sekolah, guru, staff, maupun karyawan harus ikut di dalamnya, termasuk sekolah yang menjadi mitra bagi sekolah itu sendiri. Sekolah yang menerapkan dan menginginkan TQM berjalan dengan baik harus melakukan inovasi dan melangkah lebih maju untuk mencapai visi dan misi sekolah. Warga sekolah harus menyadari bahwa mutu pelayanan harus memuaskan pelanggan dan akan mempengaruhi kinerja warga sekolah. Karena hal itu diperlukan untuk memenuhi tuntutan standar.

Tidak hanya itu, para peserta didiknya pun meraih banyak prestasi akademik maupun non akademik serta memiliki lulusan yang dapat bersaing di dunia kerja dan dengan adanya penerapan ISO sekolah mampu memberikan pelayanan prima terhadap pelanggan atau siswa. Tanggung jawab yang diberikan kepala sekolah kepada petugas juga semakin jelas karena semua terdokumentasikan dan mereka dapat bekerja sesuai dengan tanggung jawab kerjanya masing-masing. Selain itu program dari unit kegiatan baik kurikulum, humas, sarpras dan unit kegiatan

¹⁷ Edward Sallis, *Total Quality Management in Education Manajemen Mutu Pendidikan*, 73.

¹⁸ Nanang Fattah, *Sistem Penjaminan Mutu Pendidikan* (Bandung: PT. Remaja Rosdakarya, 2012), 139.

¹⁹ Valehzal Rivai, *Education Management* (Jakarta: Rajawali Pers, 2009), 478.

lainnya semua menjadi tepat sasaran karena semua unit kerja diminta bukti dan terdokumentasikan.²⁰

Dalam proses pelaksanaan ISO ini tentu saja tidak mudah karena tidak hanya kepala sekolah akan tetapi semua komponen yang berada di lingkungan sekolah harus berkomitmen terhadap pengembangan yang terus menerus dan seluruh aktivitas layanan memerlukan prosedur yang terdokumenkan secara sistematis. Dalam sebuah penelitian dapat dipastikan diperkuat oleh teori yang mendasarinya, teori dalam penelitian ini setidaknya membahas mengenai: manajemen mutu pendidikan islam, pemahaman konsep Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2008, dan pengembangan mutu manajemen lembaga pendidikan. Konsep manajemen mutu berasal dari 2 (dua) kata yaitu manajemen dan mutu. Kata manajemen berasal dari bahasa Inggris, yaitu *management* yang berasal dari kata *to manage*, sinonim *to hand* artinya mengurus, *to control* (memeriksa), *to guide* berarti memimpin. Selanjutnya pengertian manajemen berkembang secara lebih lengkap. Menurut Oey liang lee dalam Tri Setiadi, "manajemen merupakan seni dalam perencanaan, perorganisasian, pengarahan, pengordinasian, dan pengontrolan atas *human and natural resources* untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan terlebih dahulu."²¹

Nampaknya, itulah yang menyebabkan manajemen sering diartikan sebagai ilmu, kiat, dan profesi. Hal ini juga dipaparkan oleh Nanang Fattah dalam bukunya *Landasan Manajemen Pendidikan*:

Dikatakan sebagai ilmu oleh Luther Gulick karena manajemen dipandang sebagai suatu bidang pengetahuan yang secara sistematis berusaha memahami mengapa dan bagaimana orang bekerja sama. Dikatakan sebagai kiat oleh Follet karena manajemen mencapai sasaran melalui cara-cara dengan mengatur orang lain menjalankan dalam tugas. Dipandang sebagai profesi karena manajemen dilandasi oleh keahlian khusus untuk mencapai suatu prestasi manajer, dan para profesional dituntun oleh suatu kode etik.²²

Horold Kontz dan Cril O'Donnel mengatakan manajemen adalah usaha mencapai tujuan tertentu melalui kegiatan orang lain, yaitu manajer mengadakan koordinasi atas sejumlah aktivitas dengan orang lain yang meliputi perencanaan, pengorganisasian, penempatan, penggerakan, dan pengendalian. Ralph Currier Davis, bahwa manajemen juga dipandang sebagai fungsi dari pemimpin eksekutif, bahwa seluruh kegiatan yang dilakukan oleh seseorang melalui pengendalian pemimpin dalam rangka mencapai tujuan yang ditetapkan.²³

²⁰ Diambil dari pengamatan peneliti melalui website resmi sekolah <https://www.smkmaarifnu1ajibarang.sch.id/> pada tanggal 28 Mei 2018.

²¹ Tri Setiadi, *Manajemen Mutu Terpadu Pendidikan Al-Qur'an di SD Al Irsyad Al Islamiyyah Purwokerto* (Tesis: Purwokerto: IAIN Purwokerto, 2015), 7.

²² Nanang Fattah, *Landasan Manajemen Pendidikan* Cet. 12 (Bandung: PT Remaja Rosdakarya, 2013), 1.

²³ Nur Zazin, *Gerakan Menata Mutu Pendidikan: Teori dan Aplikasi* (Yogyakarta: Ar-Ruzz Media, 2011), 27-28.

Sementara itu Sayyid Mahmud al-Hawariy dalam bukunya “al-Idaroh al-Ushul wal Ushushil Ilmiyah” mengartikan manajemen sebagai suatu sikap seseorang maupun sekelompok orang untuk mengetahui ke mana arah yang dituju, kesukaran apa yang harus dihindari, kekuatan apa yang harus dijalankan, dan bagaimana mengemudikan kapal serta anggotanya dengan sebaik-baiknya tanpa adanya pemborosan waktu dalam proses mengerjakannya.²⁴ Sedangkan menurut Oemar Hamalik manajemen adalah suatu proses sosial yang berkenaan dengan keseluruhan usaha manusia dengan bantuan manusia serta sumber-sumber lainnya menggunakan metode yang efisien dan efektif untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan.²⁵

Manajemen menurut Terry adalah pelaksanaan penyusunan dan pencapaian hasil yang diinginkan melalui usaha sekelompok orang yang memiliki sumber daya dan talenta.²⁶ Sedangkan menurut Daft manajemen adalah pencapaian tujuan-tujuan organisasi secara efektif dan efisien melalui perencanaan, pengorganisasian, kepemimpinan dan pengawasan serta sumber daya organisasi.²⁷ Harsey dan Blanchard menyatakan bahwa aktivitas manajemen adalah suatu proses kerjasama antar individu dan kelompok serta sumber daya lainnya dalam mencapai tujuan organisasi.²⁸ Dari beberapa pendapat maka proses manajemen di sebuah lembaga pendidikan dilakukan dengan cara atau aktivitas tertentu sehingga seluruh personil yang ada didalamnya bekerja sama untuk mencapai tujuan bersama dengan efektif dan efisien serta memperhatikan prinsip-prinsip tertentu. Biasanya prinsip-prinsip tersebut akan mewujudkan suatu metode yang digunakan untuk mencapai tujuan-tujuan tertentu.

Sedangkan *quality* (mutu) dalam kamus bahasa Indonesia adalah ukuran baik buruk suatu benda; kadar; taraf atau derajat.²⁹ Secara klasik, pengertian mutu (*quality*) menunjukkan sifat yang menggambarkan derajat “baik”-nya suatu barang atau jasa yang diproduksi atau dipasok oleh suatu lembaga dengan kriteria tertentu.³⁰ *Quality* yang diterjemahkan dengan kualitas atau mutu dalam konteks manajemen telah menjadi semacam prinsip. Tom Peters dan Nancy Austin mengungkapkan bahwa mutu adalah sebuah hal yang berhubungan dengan gairah atau

²⁴ Sulistyorini, *Manajemen Pendidikan Islam: Konsep, Strategi, dan Aplikasi* (Yogyakarta: Teras, 2009), 11.

²⁵ Oemar Hamalik, *Manajemen Pengembangan Kurikulum* (Bandung: PT Remaja Rosdakarya, 2006), 28.

²⁶ George R. Terry, *The Principles of Management* (Illinois, 1973), 4.

²⁷ R.L. Daft, *Management* (Orlando: Dryden Press a division of Holt Rinehart and Winston, Inc., 1991), 5.

²⁸ Paul Hersey dan Blanchard, *Management of Organizational Behavior*, (New Jersey: Englewood Cliffs, 1988), 4.

²⁹ Tim Penyusun Kamus Pusat Pembinaan dan Pengembangan Bahasa, *Kamus Bahasa Indonesia* (Jakarta: Balai Pustaka, 1996), 677.

³⁰ Ridwan Abdullah Sani, Isda Pramuniati, Anis Mucktiany, *Penjaminan Mutu Sekolah* (Jakarta: Bumi Aksara, 2015), 3.

harga diri. Sementara itu Edward Sallis mengungkapkan bahwa mutu terkait dengan suatu hal yang berbeda, suatu hal yang membedakan antara yang baik dan yang sebaliknya. Lebih lanjut Sallis mengungkapkan bahwa mutu merupakan suatu prinsip yang dapat membantu suatu institusi untuk merencanakan perubahan dan mengatur agenda dalam menghadapi tekanan-tekanan eksternal yang berlebihan.³¹

Apabila “kualitas” adalah titik terakhir, maka manajemen mutu adalah pendekatan dan proses untuk menuju kesana (titik terakhir).³² Menurut Uhar Suharsaputra “secara sederhana manajemen mutu dapat diartikan sebagai aktifitas untuk mengelola mutu”.³³ Menurut Gaspersz dalam Romindo, manajemen kualitas dapat dikatakan sebagai aktifitas dari fungsi manajemen secara keseluruhan yang menentukan kebijakan kualitas, tujuan, tanggung jawab, serta pengimplementasiannya melalui alat-alat manajemen kualitas seperti perencanaan kualitas, pengendalian kualitas, penjaminan kualitas, dan peningkatan kualitas.³⁴

Menurut Sudarmawan Danim bahwa mutu adalah derajat keunggulan suatu produk atau hasil kerja, baik berupa barang maupun jasa.³⁵ Dalam kaitannya dengan pendidikan, menurut Mujamil qomar, pengertian mutu pendidikan adalah kemampuan lembaga pendidikan untuk meningkatkan kemampuan belajar seoptimal mungkin. Mulyasa sebagaimana diungkapkan oleh Mujamil Qomar bahwa pengertian mutu mencakup *input*, proses, dan *output* pendidikan. Lembaga pendidikan dikatakan bermutu jika *input*, proses, dan hasilnya dapat memenuhi persyaratan yang dituntut oleh pengguna jasa pendidikan. Apabila *performance*-nya dapat melebihi persyaratan yang dituntut oleh *stake holders (user)*, maka suatu lembaga pendidikan tersebut dikatakan sebagai lembaga pendidikan yang unggul.³⁶

Dari beberapa pendapat di atas penulis berpendapat bahwa manajemen mutu berkaitan dengan seluruh kegiatan manajemen guna mengelola kualitas (mutu). Selanjutnya pendidikan Islam adalah bimbingan dan pembentukan pribadi muslim, muslim ditinjau dari segi hakekatnya sebagai makhluk social dan sebagai makhluk individu. Ajaran Islam tidak membedakan antara iman dan amal soleh. Oleh karena itu pendidikan Islam adalah pendidikan iman dan pendidikan amal. Karena ajaran Islam berisi tentang sikap dan tingkah laku pribadi di masyarakat, maka pendidikan Islam adalah pendidikan individu dan pendidikan masyarakat.

³¹ Edward Sallis, *Total Quality Management In Education Manajemen Mutu Pendidikan*, 33.

³² Romindo M. Pasaribu, *Manajemen Mutu Teori dan Kasus* Cet. 1 (Medan: Universitas HKBP Nommensen, 2015), 24.

³³ Uhar Suharsaputra, *Administrasi Pendidikan Edisi Revisi* (Bandung: PT Refika Aditama, 2013), 252.

³⁴ Romindo M. Pasaribu, *Manajemen Mutu Teori dan Kasus*, 24.

³⁵ Sudarwan Danim, *Visi Baru Manajemen Sekolah: Dari Unit Birokrasi ke Lembaga Akademik* (Jakarta: PT Bumi Aksara, 2006), 53.

³⁶ Mujamil Qomar, *Manajemen Pendidikan Islam: Strategi Baru Pengelola Lembaga Pendidikan Islam*, (Jakarta: Erlangga, 2007), 207.

Dari pengertian di atas maka dapat dikatakan bahwa manajemen mutu pendidikan Islam adalah seluruh kegiatan manajemen guna mengelola kualitas bimbingan dan pembentukan pribadi muslim baik dari segi hahikat maupun ajaran Islamnya. Pribadi muslim ini erat kaitannya dengan sumber daya manusia yang ada di dalam sebuah lembaga pendidikan Islam, maka pimpinan atau manajer seyogyanya mampu memposisikan diri sebagai makhluk sosial dan makhluk individu sesuai ajaran Islam dalam mengelola sebuah lembaga pendidikan Islam.

Selanjutnya mengenai pemahaman konsep sistem manajemen mutu ISO 9001:2008. Sistem manajemen mutu dapat diartikan sebagai serangkaian kegiatan manajemen kualitas dari fungsi manajemen secara keseluruhan yang menentukan kebijakan kualitas, tujuan, tanggung jawab, serta mengimplementasikannya melalui alat-alat manajemen kualitas, seperti perencanaan kualitas, pengendalian kualitas, penjaminan kualitas, dan peningkatan kualitas.

Sedangkan ISO adalah sebuah kata yang berasal dari bahasa Yunani yang berarti "sama",³⁷ hal ini memiliki analogi yang sama dengan beberapa istilah yaitu "isoterm" yang berarti suhu yang sama, "isobar" yang berarti tekanan yang sama. Dari kata "sama" (*equal*) menjadi "standar" inilah "ISO" dipilih sebagai nama organisasi yang mudah dipahami.³⁸ Alasan dipakainya kata ISO adalah agar mempermudah dalam penggunaan dan mudah diteliti. Jika yang digunakan adalah singkatan tentunya setiap negara akan berbeda singkatannya. Jadi bisa diambil pengertian bahwa ISO hanyalah sebuah kata yang dijadikan standar cara untuk mempermudah dalam penggunaan dan pemahaman.

Organisasi Standar Internasional yang telah diakui lebih dari 175 negara dan berdiri pada tahun 1947 di Jenewa, Swiss, yang bertujuan untuk mengembangkan dan mempromosikan standar-standar umum yang berlaku secara Internasional yang bertujuan untuk memajukan pengembangan standarisasi dan aktivitas yang terkait di seluruh dunia dan hasilnya berupa persetujuan internasional yang kemudian dipublikasikan sebagai standar internasional.³⁹

Perlu kita bahwa ISO bukanlah akronim, ISO merupakan makna kecil (*short form*) Organisasi Standar Internasional. Pengguna ISO lebih dari 175 Negara diseluruh dunia pada tahun 2003 s/d 2007: dan *top 10 countries* yang mengimplementasikan ISO 9001:2008 *certificate* adalah China, Italy, Japan, Spain, India, Jermany, USA, UK, France, Netherlands.⁴⁰ Yang dimaksud dengan Standar adalah persetujuan terdokumentasi yang berisi spesifikasi dan kriteria lainnya

³⁷ Rudi Suardi, *Sistem Manajemen Mutu ISO 9000:2000, Penerapannya Untuk Mencapai TQM* (Jakarta: PPM, 2003), 21.

³⁸ Tim ISO, *Pedoman Penyusunan Dokumen Mutu ISO 9001:2008 Bagi SMK Tahun 2012* (Depok: Kemdikbud P4TK, 2012), 8.

³⁹ Purwadi, *ISO 9001:2008 Document Development Compliance Manual* (Jakarta: Media Guru, 2012), 29.

⁴⁰ Purwadi, *ISO 9001:2008 Document Development Compliance Manual*, 29.

untuk digunakan secara konsisten sebagai peraturan, petunjuk atau definisi karakteristik untuk memastikan bahwa material, produk/dalam dunia pendidikan produk yang dimaksud Lulusan atau Jasa Pendidikan, proses dan layanan sesuai dengan tujuannya. Contohnya kartu kredit, kartu telepon, dan kartu lainnya sesuai standar internasional yang ditetapkan ISO dengan ketebalan optimal 0,76 mm sehingga dapat digunakan diseluruh dunia.⁴¹

Selanjutnya standar juga dapat dikatakan kesepakatan-kesepakatan yang telah didokumentasikan yang didalamnya terdiri antara lain mengenai spesifikasi-spesifikasi teknis atau kriteria-kriteria yang akurat yang digunakan sebagai peraturan, petunjuk, atau definisi-definisi tertentu untuk menjamin suatu barang, produk, proses, atau jasa sesuai dengan yang telah dinyatakan.⁴² Secara terminologi definisi SMM ISO 9001:2008: Supplier (Wali Murid) - Organisasi (Sekolah) - Pelanggan (Siswa) dan fokus ISO 9001 adalah pada “Kepuasan Pelanggan” jadi produk bukan hanya barang, tetapi juga dapat berarti JASA Layanan Mutu Pendidikan. Untuk itu SMM ISO 9001:2008 diakui serta dijadikan standar prasyarat minimal menuju standar mutu layanan pendidikan yang efektif dan efisien di lembaga pendidikan.⁴³

Pengembangan adalah proses, cara, perbuatan mengembangkan pembangunan secara bertahap dan teratur yang menjurus ke sasaran yang dikehendaki.⁴⁴ Maksudnya adalah proses perubahan dari komponen-komponen sistem ke arah yang lebih baik atau lebih besar. Sedangkan dalam Kamus Indonesia Inggris pengembangan adalah perbuatan usaha mengembangkan, memajukan, meluaskan, hal keadaan, proses, berkembang, kemajuan; pertumbuhan. Pengembangan yang berarti suatu usaha yang dilakukan untuk meningkatkan keahlian teoritis, konseptual, dan moral. Istighfarotul Rahmанийah dalam bukunya pendidikan etika mengatakan bahwa “pengembangan terfokus pada aspek jasmani seperti ketangkasan, kesehatan, cakap, kreatif, dan sebagainya. Pengembangan tersebut dilakukan dalam institusi dan juga luar institusi seperti di dalam keluarga maupun masyarakat”.⁴⁵

Berbeda dengan Veithzal Rivai Zainal dan Fauzi Bahar dalam bukunya *Islamic Eduation Manajemen* dari Teori ke Praktik mengatakan,

Berbicara tentang pendidikan tidak dapat dilepaskan dengan masalah pengembangan. Pengembangan adalah suatu proses mendapatkan pengalaman, keahlian, dan sikap untuk menjadi sesuatu atau meraih sukses sebagai pemimpin dalam organisasi. Selain itu kegiatan pengembangan ditujukan

⁴¹ Purwadi, *ISO 9001:2008 Document Development Compliance Manual*, 30

⁴² Tim ISO, *Pedoman Penyusunan Dokumen Mutu ISO 9001:2008 Bagi SMK Tahun 2012*, 7.

⁴³ Purwadi, *ISO 9001:2008 Document Development Compliance Manual*, 30.

⁴⁴ Departemen Pendidikan dan Kebudayaan, *Kamus Besar Bahasa Indonesia Edisi Kedua*, 473.

⁴⁵ Istighfarotul Rahmанийah, *Pendidikan Etika* (Malang: UIN-Maliki Pres, 2010), 2.

membantu seseorang untuk dapat memenuhi kebutuhan yang akan datang, tentu dengan memerhatikan tugas dan kewajiban yang dihadapi sekarang.⁴⁶

Dari beberapa pengertian di atas maka pengembangan merupakan suatu proses untuk mendapatkan, meningkatkan, dan mengembangkan pengalaman, keahlian, sikap, serta komponen-komponen sistem untuk meraih sukses di masa yang akan datang dengan memerhatikan tugas dan kewajiban yang dihadapi sekarang sebagai pemimpin di lembaga pendidikan. Selanjutnya manajemen secara singkat dapat diartikan pengelolaan. Demi tercapainya tujuan organisasi secara efisien dan efektif, keadaan suatu organisasi akan menjadi salah satu faktor pendukung. Keadaan organisasi yang sehatlah yang akan menghantarkan organisasi menuju gerbang kesuksesan. Menurut Abdul Aziz Wahab organisasi yang sehat mempunyai ciri-ciri sebagai berikut:

1. Organisasi harus memiliki anggota yang jelas identitas dan kuantitasnya; Saat ini, setiap organisasi yang modern pasti menuntut para anggotanya memiliki KTA (kartu tanda anggota), agar tidak timbul "romli" atau "rombongan liar" yang merupakan kumpulan dari "talap" alias "anggota gelap" dari sebuah "OTB" singkatan dari "organisasi tanpa bentuk".
2. Organisasi harus memiliki pula identitas yang jelas tentang keberadaannya dalam masyarakat; Artinya, jelas di mana alamat kantornya. Tampak pula aktivitas sehari-hari kantor tersebut dalam menjalankan roda organisasi. Ada pula nama, lambang, dan tujuan organisasi yang termuat dalam AD (anggaran dasar) dan ART (anggaran rumah tangga). Demikian pula struktur organisasinya. Masih banyak lagi yang bisa membuktikan keberadaan organisasi itu di mata masyarakat. Jika identitas tak jelas, maka jangan salahkan masyarakat bila menaruh curiga terhadap organisasi itu.
3. Organisasi harus memiliki pemimpin serta susunan manajemen yang juga jelas pembagian tugasnya; Masing-masing bagian, divisi, maupun seksi juga aktif memainkan perannya. Tidaklah bagus ketika suatu organisasi yang terlihat aktif hanyalah ketuanya saja. Ini sangat ganjil dan bisa disebut "sakit parah", bahkan tampak seperti pertunjukan sirkus *one man show* dalam manajemen organisasi itu.
4. Dalam setiap aktivitas organisasi harus mengacu pada manajemen yang sehat; Misalnya, ada tiga tahapan dalam menjalankan roda organisasi, yaitu *planning* (perencanaan), *action* (pelaksanaan), dan *evaluation* (penilaian). Ketiga tahapan itu selalu dimusyawarahkan dan melibatkan sebanyak mungkin anggotanya, terutama saat melewati tahap *action*. Dalam manajemen itu, yang juga harus mendapat perhatian serius adalah administrasi. Surat bernomor, kop surat, dan ciri-ciri administrasi lainnya yang lazim ada di sebuah organisasi.

⁴⁶ Veithzal Rivai Zainal dan Fauzi Bahar, *Islamic Education Management dari Teori ke Praktik; Mengelola Pendidikan Secara Profesional dalam Perspektif Islam* (Jakarta: PT Rajagrafindo Persada, 2013), 10.

5. Organisasi harus mendapat tempat di hati masyarakat sekitarnya; Artinya, organisasi itu dirasakan benar manfaatnya bagi masyarakat. Maka, kegiatan organisasi dituntut untuk mengakar kepada kebutuhan anggota khususnya, bahkan untuk masyarakat di sekelilingnya.⁴⁷

Selanjutnya para ilmuan di *National Institute for Occupational Safety and Health* (NIOSH) mendefinisikan organisasi yang sehat sebagai organisasi yang budaya, iklim, dan praktek-praktek kerjanya mampu menciptakan lingkungan yang mendukung kesehatan dan keselamatan karyawan dan juga efektivitas organisasi. Dengan organisasi yang sehat, karyawan merasa dihargai. Terwujudnya organisasi yang sehat akan meningkatkan kepuasan kerja, menurunnya tingkat absensi dan keluar masuk karyawan; meningkatkan kinerja pekerjaan; dan juga meningkatkan kesehatan fisik, mental, spiritual, dan kesejahteraan karyawan.⁴⁸

Menurut Verschoor, organisasi yang sehat memiliki beberapa karakteristik yakni⁴⁹: 1). Adanya keterbukaan dan kerendahatian anggotanya, mulai dari tingkat atas hingga bawah; 2). Tumbuh kembangnya iklim akuntabilitas dan pertanggungjawaban pribadi; 3). Keberanian mengambil risiko terkalkulasi; 4). Melakukan sesuatu dengan benar; 5). Mampu bersikap toleran hingga batas-batas tertentu terhadap kesalahan yang dibuat anggota-anggotanya; 6). Memiliki Integritas; 7). Senantiasa berusaha mewujudkan kolaborasi, integrasi, dan pemikiran yang menyeluruh; 8). Mampu bertahan meski menghadapi masa-masa sulit; 9). Hadirnya visi, misi, dan nilai-nilai yang bermakna sebagai panduan; 10). Memperlakukan karyawan, pelanggan, dan pemasuknya dengan penuh hormat.

Dari beberapa kriteria mengenai organisasi yang sehat di atas maka, kinerja organisasi yang positif hanya akan bertahan secara berkelanjutan bila didukung oleh organisasi yang sehat. Organisasi yang sehat akan berhasil menghadapi kekuatan-kekuatan dari luar yang merusak dan mencegah energinya terhadap pencapaian sasaran dan tujuan utama organisasi secara efektif.

Selanjutnya mengenai manajemen lembaga pendidikan yang profesional, dalam Kamus Indonesia Inggris profesional memiliki arti, berkaitan bidang profesi; menghendaki/kemahiran atau pengetahuan khusus untuk melaksanakannya; memperlihatkan kemahiran tertentu.⁵⁰ Di dalam Undang-Undang No. 14 Tahun 2005 tentang guru dan dosen sebagaimana dikutip oleh Fachruddin Saudagar tercantum pengertian profesional adalah pekerjaan atau kegiatan yang dilakukan oleh seseorang dan menjadi sumber penghasil kehidupan yang memerlukan

⁴⁷ Abdul Aziz Wahab, *Anatomi Organisasi dan Kepemimpinan Pendidikan (Telaah terhadap Organisasi dan Pengelolaan Organisasi)* (Bandung: Alfabeta, 2011), 76.

⁴⁸ <http://www.jakartaconsulting.com/publications/articles/organization-development-behavior/membangun-organisasi-yang-sehat> diakses pada tanggal 09 Desember 2018.

⁴⁹ <http://www.jakartaconsulting.com/publications/articles/organization-development-behavior/membangun-organisasi-yang-sehat> diakses pada tanggal 09 Desember 2018.

⁵⁰ Priyo Darmanto dan Pujo Wiyoto, *Kamus Indonesia Inggris An Indonesian-English Dictionary* (Surabaya: Arkola, 2007), 394.

keahlian, kemahiran, atau kecakapan yang memenuhi standar mutu atau norma tertentu serta memerlukan pendidikan profesi.⁵¹

Selanjutnya di dalam al-Qur'an Allah SWT berpesan mengenai hal profesional al-Qur'an surat Al-Isra ayat 36.

وَلَا تَقْفُ مَا لَيْسَ لَكَ بِهِ عِلْمٌ إِنَّ السَّمْعَ وَالْبَصَرَ وَالْفُؤَادَ كُلُّ أُولَئِكَ كَانَ عَنْهُ مَسْئُولٌ ۖ ٣٦

Artinya: Dan janganlah kamu mengikuti apa yang kamu tidak mempunyai pengetahuan tentangnya. Sesungguhnya pendengaran, penglihatan dan hati, semuanya itu akan diminta pertanggungan jawabnya. (Qs. Al-Isra ayat 36)

Dalam ayat di atas dipaparkan bahwa seorang pemimpin yang memimpin atau mengelola dan setiap orang yang bekerja di lembaga pendidikan harus disertai dengan pengetahuan tentang profesi yang dimiliki agar setiap apa yang dikerjakan sesuai dengan keahlian atau kompetensinya.

Sementara itu mengenai pentingnya profesional Allah SWT berpesan dalam al-Qur'an surat Ash-Shaff ayat 3.

كَبُرَ مَقْتًا عِنْدَ اللَّهِ أَنْ تَقُولُوا مَا لَا تَفْعَلُونَ ٣

Artinya: Amat besar kebencian di sisi Allah bahwa kamu mengatakan apa-apa yang tidak kamu kerjakan. (Qs. Ash-Shaff ayat 3)

Dalam ayat tersebut dipaparkan mengenai pentingnya profesional dalam pekerjaan, pimpinan lembaga pendidikan harus menjadi teladan bagi *stakeholder* yang lain dengan memerhatikan pekerjaannya sebagai pimpinan. Jangan sampai ketika pimpinan mengelola lembaga pendidikan menjadi teladan bagi *stakeholder*, akan tetapi apa yang dikatakan oleh pimpinan tidak dikerjakan sehingga menjadi contoh yang tidak baik bagi *stakeholder* yang ada di lembaga pendidikan yang dipimpinnya.

Terkait dengan pengelolaan lembaga pendidikan Islam yang kompetitif Tholhah Hasan dalam pidato pengukuhan Guru Besarnya di Unisma pada 19 Maret 2007 sebagaimana dikutip oleh Baharuddin mengatakan bahwa pendidikan Islam sebagai kunci jawaban yang dapat membangun citra peradaban Islam di era globalisasi yang penuh persaingan, sekarang ini, harus mempunyai karakter sebagai berikut:

Pertama, dinamik dalam arti terus bergerak maju dan siap membuat perubahan-perubahan sejalan dengan perkembangan tantangan yang dihadapi, dan tujuan yang ingin dicapai, yang harus kreatif dan visioner. Kedua, relevan, semua program-programnya diorientasikan pada kepentingan kemaslahatan umat, sesuai dengan tingkat kebutuhan masyarakatnya, dan mendukung kebutuhan

⁵¹ Fachruddin Saudagar, *Pengembangan Profesionalitas Guru*, Cet ke III (Jakarta: Gaung Persada, 2011), 1.

pembangunan nasionalnya. Ketiga, *profesional*, dalam menangani manajemen institusinya, dalam memilih dan mengembangkan sumber daya manusianya, dalam melaksanakan proses belajar mengajarnya, dan dalam upaya meningkatkan mutu *output*nya. Keempat, *kompetitif*, siap bersaing dengan lembaga-lembaga pendidikan lain di sekitarnya atau dimana saja, dalam penampilan, dalam pelayanan, dalam kualitas akademik dan dalam menarik dukungan dan partisipasi masyarakat.⁵²

Masalah ini memang bukan sesuatu yang mudah, membutuhkan kesadaran dan kesabaran yang tinggi, dan butuh partisipasi yang luas dari segenap pengelola, masyarakat, serta orientasi inovatif dan semangat perjuangan serta pengabdian satuan pendidikan (sekolah/madrasah), pemikir, ilmuwan, dermawan dan pemimpin umat. Perlu bersama-sama merenungkan dan kemudian mengambil langkah strategis, dari pesan Allah SWT dalam al-Qur'an surat Al Mujadalah ayat 11:

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ ءَامَنُوا إِذَا قِيلَ لَكُمْ تَفَسَّحُوا فِي الْمَجَالِسِ فَافْسَحُوا يَفْسَحِ اللَّهُ لَكُمْ وَإِذَا قِيلَ
أَنْشُرُوا فَأَنْشُرُوا يَرْفَعِ اللَّهُ الَّذِينَ ءَامَنُوا مِنْكُمْ وَالَّذِينَ أُوتُوا الْعِلْمَ دَرَجَاتٍ ۚ وَاللَّهُ بِمَا تَعْمَلُونَ
خَبِيرٌ ۝ ۱۱

Artinya: Hai orang-orang beriman apabila dikatakan kepadamu: "Berlapang-lapanglah dalam majlis", maka lapangkanlah niscaya Allah akan memberi kelapangan untukmu. Dan apabila dikatakan: "Berdirilah kamu", maka berdirilah, niscaya Allah akan meninggikan orang-orang yang beriman di antaramu dan orang-orang yang diberi ilmu pengetahuan beberapa derajat. Dan Allah Maha Mengetahui apa yang kamu kerjakan. (Qs. Al-Mujadalah ayat 11).

Dengan demikian, pengelolaan lembaga pendidikan Islam dapat diartikan sebagai proses pencapaian tujuan melalui kegiatan-kegiatan dan kerjasama orang-orang lain. Sedangkan organisasi adalah kerangka, struktur atau wadah orang-orang yang bekerjasama.⁵³

Menurut Soetopo sebagaimana dikutip Baharuddin, manajemen mencapai tujuan melalui orang-orang lain yang diwadahi dalam organisasi. Oleh karena manajemen mencapai tujuan melalui organisasi.⁵⁴ Hal ini menjadi jelas bahwa hubungan manajemen dan organisasi ibarat dua sisi mata uang, di mana tujuan manajemen dapat tercapai melalui organisasi, artinya tanpa organisasi berarti tidak ada kegiatan manajemen, sebaliknya tanpa manajemen maka tujuan organisasi juga tidak akan tercapai.

⁵² Burhanuddin, *Pengembangan Lembaga Pendidikan Islam Menuju Pengelolaan Profesional dan Kompetitif* (Malang: UIN-Maliki Press, 2012), 132.

⁵³ Burhanuddin, *Pengembangan Lembaga Pendidikan Islam Menuju Pengelolaan Profesional dan Kompetitif*, 133.

⁵⁴ Burhanuddin, *Pengembangan Lembaga Pendidikan Islam Menuju Pengelolaan Profesional dan Kompetitif*, 133.

Berdasarkan beberapa penjelasan di atas maka, pengembangan mutu manajemen lembaga pendidikan adalah suatu proses mengembangkan mutu pengelolaan lembaga pendidikan yang sehat dari segi *internal* lembaga pendidikannya, profesional dari segi kepemimpinan, sumber daya manusia dan sistem manajemennya, dan kompetitif (berdaya saing) dari seluruh aspek yang ada di lembaga pendidikan tersebut mulai dari *input*, proses, *output*, *outcome* (hasil), *impact* (dampak) dan *benefit*.

Pengembangan mutu manajemen lembaga pendidikan dalam penerapan ISO 9001:2008

Dalam sebuah organisasi atau lembaga pendidikan tentunya terdapat unit-unit kerja yang satu sama lainnya saling berhubungan guna meraih tujuan tertentu yang telah ditetapkan. Setiap unit kerja tersebut memiliki program kerja yang erat kaitannya dengan sasaran mutu yang telah dibuat oleh sekolah. Peneliti dalam hal ini menggali informasi pada 5 (lima) unit kerja yang ada di SMK Ma'arif NU 1 Ajibarang yaitu wakil kepala sekolah bidang manajemen mutu, wakil kepala sekolah bidang kurikulum, wakil kepala sekolah bidang kesiswaan, wakil kepala sekolah bidang sarga (sarana dan ketenagaan).

Kelima unit kerja tersebut mengembangkan mutu dengan membagi mutu menjadi 3 (tiga) yaitu sehat, profesional, dan kompetitif. Pengembangan mutu manajemen lembaga pendidikan yang sehat dapat dilihat dari segi internal lembaga pendidikan (seluruh stake holders memiliki tujuan yang jelas dan mendukung sasaran mutu sekolah, yayasan dan sekolah sinergi dalam mengelola mutu, mampu bekerja sama dengan masyarakat, penempatan SDM sesuai dengan keahlian). Selanjutnya Profesional dari segi kepemimpinan (memiliki kemampuan manajerial yang baik), sumber daya manusia kompeten di bidangnya dan menerapkan sistem manajemen mutu ISO. Adapun kompetitif dari seluruh aspek yang ada di lembaga pendidikan tersebut mulai dari input (pada tahun ajaran 2018/2019 jumlah siswa mencapai 2275 dan masuk kategori sekolah dengan jumlah siswa terbanyak di kabupaten Banyumas), proses, output, outcome (hasil), *impact* (dampak) dan *benefit* (memiliki citra baik di masyarakat).

Dari segi penerapan sistem manajemen mutu ISO 9001:2008 di SMK Ma'arif NU 1 Ajibarang berdasarkan hasil wawancara, observasi, dan studi dokumentasi penerapan sistem manajemen mutu sudah baik (terlihat adanya hubungan harmonis dan sinergi antara kepala sekolah, unit kerja, yayasan, dan seluruh sumber daya manusia yang ada di sekolah).

Kendala-kendala yang dihadapi dalam pengembangan mutu manajemen lembaga pendidikan dalam penerapan ISO 9001:2008

Dalam sebuah lembaga pendidikan tentunya sebuah proses atau kegiatan tidak selalu berjalan sebagaimana mestinya dan ada kendala-kendala yang dihadapi dalam penerapannya. Oleh karena itu perlu kiranya mengetahui kendala-kendala

yang dihadapi dalam pengembangan mutu manajemen lembaga pendidikan dalam penerapan ISO 9001:2008, untuk mengetahui kendala-kendala tersebut penulis menggali data dan informasi baik menggunakan observasi, studi dokumentasi maupun wawancara melalui unit-unit kerja yang ada di SMK Swasta Ma'arif NU 1 Ajibarang.

Kendala yang dihadapi oleh wakil kepala sekolah bidang manajemen mutu diantaranya, "terdapat sumber daya manusia yang tidak memiliki target, karena yang punya target hanya unit kerja, adanya program yang tidak tercatat namun dikerjakan dan program tercatat namun tidak dilaksanakan".⁵⁵ Selanjutnya, kendala wakil kepala sekolah bidang kurikulum yaitu "adanya guru yang tidak tepat waktu dalam membuat rpp dan mengumpulkan hasil evaluasi siswa, sehingga terkadang menghambat pelaksanaan kegiatan yang ada di bidang kurikulum".⁵⁶ Berikutnya, kendala wakil kepala sekolah bidang kesiswaan yaitu "kesulitan mengkondisikan siswa ketika masuk waktu shalat dzuhur karena fasilitas mushola kurang untuk menampung siswa, sehingga siswa harus bergantian ketika ingin shalat berjama'ah".⁵⁷ Adapun kendala wakil kepala sekolah bidang sarga (sarana dan ketenagaan) yaitu "ada pada komitmen terhadap pekerjaannya, sumber daya manusia yang ada kurang memahami pekerjaannya terutama untuk guru yang baru".⁵⁸ Terakhir, kendala wakil kepala sekolah bidang hubungan masyarakat dan hubungan industri yaitu "ada pada kelengkapan administrasi, hal ini dikarenakan BKK sering melakukan sosialisasi di lapangan dan menjalin kerjasama dengan pihak dunia usaha / dunia industri untuk mewadahi lulusan yang ingin bekerja atau menyalurkan lulusan ke dunia usaha / industri. Kendala lainnya, tidak semua lulusan mendaftar kerja melalui BKK SMK Ma'arif NU 1 Ajibarang, sebagai contoh: lulusan setelah lulus ada yang langsung ikut saudara untuk kerja atau mencari dan mendaftar lowongan kerja melalui BKK sekolah lain, sehingga kesulitan merekam jejak alumni".⁵⁹

Solusi untuk mengatasi kendala-kendala yang dihadapi dalam pengembangan mutu manajemen lembaga pendidikan dalam penerapan ISO 9001:2008

Berdasarkan beberapa kendala-kendala yang dihadapi dalam pengembangan mutu manajemen lembaga pendidikan dalam penerapan ISO 9001:2008 pada SMK Ma'arif NU 1 Ajibarang di atas, maka diperlukan solusi-solusi untuk mengatasi

⁵⁵ Agus Suroso, Wakil Kepala Sekolah Bidang Manajemen Mutu Tahun Pelajaran 2018/2019, Wawancara Pribadi, Ajibarang, 11 Januari 2019.

⁵⁶ Welas Delima, Wakil Kepala Sekolah Bidang Kurikulum Tahun Pelajaran 2018/2019, Wawancara Pribadi, Ajibarang, 13 Januari 2019.

⁵⁷ Tosirin Wakil Kepala Sekolah Bidang Kesiswaan Tahun Pelajaran 2018/2019, Wawancara Pribadi, Ajibarang, 16 Januari 2019.

⁵⁸ Isnandar Zaenal Fatkhurrokhman, Wakil Kepala Sekolah Bidang Sarga (Sarana dan Ketenagaan) Tahun Pelajaran 2018/2019, Wawancara Pribadi, Ajibarang, 16 Januari 2019.

⁵⁹ Naswan, Kepala Bursa Kerja Khusus (BKK) Tahun Pelajaran 2018/2019, Wawancara Pribadi, Ajibarang, 16 Januari 2019.

kendala-kendala yang dihadapi. Adapun solusi untuk mengatasi kendala-kendala tersebut diantaranya: menumbuhkan kesadaran akan tugas masing-masing sumber daya manusia baik guru maupun unit kerja yang ada di sekolah, saling menasehati dan mengingatkan sumber daya manusia untuk membuat dokumen yang diperlukan, sekolah mengembangkan kelas khusus industri untuk Teknik Sepeda Motor (Yamaha) mulai dari relasi sampai uji kompetensi, kelas khusus Teknik Audio Video ada Fun World dengan disediakannya lab khusus.

Selain itu, sekolah memerlukan sistem untuk melacak alumni agar terdata dengan baik, sekolah berupaya memenuhi fasilitas yang masih kurang seperti luas tempat ibadah (mushola) untuk kegiatan siswa dan guru, serta menambah jumlah fasilitas lainnya yang dibutuhkan bagi sekolah guna pelayanan yang baik terhadap siswa.

D. KESIMPULAN

Pengembangan mutu manajemen merupakan hal yang penting bagi setiap lembaga pendidikan. Pengembangan dilakukan dengan berbagai cara diantaranya memberikan ciri khas pada *input*, *proses*, *output*, *outcome*, *impact* (dampak), dan *benefit*. Pada penelitian ini SMK Ma'arif NU 1 Ajibarang mengembangkan mutu manajemen fokus pada unit-unit kerja yang ada di sekolah, mutu tersebut dapat dibagi menjadi 3 (tiga) yaitu sehat, profesional dan kompetitif. Setiap kendala yang dihadapi perlu disertai solusi yang tepat agar proses pengembangan mutu manajemen lembaga pendidikan tetap berjalan sesuai dengan yang telah ditargetkan.

Solusi untuk mengatasi kendala proses pengembangan mutu manajemen lembaga pendidikan dapat dilakukan dengan cara seluruh warga sekolah saling menumbuhkan kesadaran dan mengingatkan serta menasehati akan tugas antar sumber daya manusia yang ada di sekolah, sekolah berupaya mengembangkan kelas khusus Industri yang telah tersedia, meningkatkan prestasi siswa baik di bidang akademik maupun non akademik, mengoptimalkan sistem pelacakan alumni, serta mengembangkan sarana dan prasarana dengan menambah beberapa fasilitas guna pelayanan yang baik dan prima bagi peserta didik dan wali murid.

DAFTAR PUSTAKA

- Arifin, Zainal. *Penelitian Pendidikan Metode dan Paradigma Baru*, Bandung: Remaja Rosdakarya, 2011.
- Aziz, A. Pendidikan Etika Sosial Berbasis Argumentasi Quranik. *Andragogi: Jurnal Pendidikan Islam dan Manajemen Pendidikan Islam*, 1(3), (2019). 466-489.
- Burhanuddin. *Pengembangan Lembaga Pendidikan Islam Menuju Pengelolaan Profesional dan Kompetitif*, Malang: UIN-Maliki Press, 2012.
- Daft, R.L. *Management*, Orlando: Dryden Press a division of Holt Rinehart and Winston, Inc., 1991.
- Danim, Sudarwan. *Visi Baru Manajemen Sekolah: Dari Unit Birokrasi ke Lembaga Akademik*, Jakarta: PT Bumi Aksara, 2006.
- Departemen Pendidikan dan Kebudayaan. *Kamus Besar Bahasa Indonesia Edisi Kedua*, Jakarta: Balai Pustaka, 2003.
- Fatah, Nanang. *Ekonomi dan Pembiayaan Pendidikan*, Bandung: PT Remaja Rosdakarya, 2009.
- Fattah, Nanang. *Landasan Manajemen Pendidikan*, Bandung: PT Remaja Rosdakarya, 2013.
- Fattah, Nanang. *Sistem Penjaminan Mutu Pendidikan*, Bandung: PT. Remaja Rosdakarya, 2012.
- Hamalik, Oemar. *Manajemen Pengembangan Kurikulum*, Bandung: PT Remaja Rosdakarya, 2006.
- Mulyono. *Manajemen Administrasi & Organisasi Pendidikan*, Jogjakarta: Ar-Ruzz Media, 2010.
- Pasaribu, Romindo M. *Manajemen Mutu Teori dan Kasus*, Medan: Universitas HKBP Nommensen, 2015.
- Paul Hersey dan Blanchard, *Management of Organizational Behavior*, New Jersey: Englewood Cliffs, 1988.
- Priyo Darmanto dan Pujo Wiyoto. *Kamus Indonesia Inggris An Indonesian-English Dictionary*, Surabaya: Arkola, 2007.
- Purwadi. *ISO 9001:2008 Document Development Compliance Manual*, Jakarta: Media Guru, 2012.
- Qomar, Mujamil. *Manajemen Pendidikan Islam: Strategi Baru Pengelola Lembaga Pendidikan Islam*, Jakarta: Erlangga, 2007.
- R. Terry, George. *The Principles of Management*, Illinois, 1973.
- Rahmaniyah, Istighfarotul. *Pendidikan Etika*, Malang: UIN-Maliki Pres, 2010.
- Ridwan Abdullah Sani, Isda Pramuniati, Anis Mucktiany. *Penjaminan Mutu Sekolah*, Jakarta: Bumi Aksara, 2015.
- Rivai, Valehzal. *Education Management*, Jakarta: Rajawali Pers, 2009.
- S.A., Jeromes. *Pendidikan Berbasis Mutu: Prinsip-Prinsip Perumusan dan Tata Langkah Penerapan*, Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2007.

- Saihu, Pendidikan Pluralisme Agama: Kajian tentang Integrasi Budaya dan Agama dalam Menyelesaikan Konflik Sosial Kontemporer. *Jurnal Indo-Islamika*, 9(1), (2019). 67-90.
- _____, "Implementasi Manajemen Balanced Scorecard di Pondok Pesantren Jam'iyah Islamiyyah Tangerang Selatan", Vol.3, No. 1 (2019): 1-22.
- Sallis, Edward. *Total Quality Management in Education Manajemen Mutu Pendidikan*, Jogjakarta: IRCiSoD, 2012.
- Sallis, Edward. *Total Quality Management In Education Manajemen Mutu Pendidikan*, Jogjakarta: IRCiSoD, 2012.
- Saudagar, Fachruddin. *Pengembangan Profesionalitas Guru*, Jakarta: Gaung Persada, 2011.
- Setiadi, Tri. "Manajemen Mutu Terpadu Pendidikan Al-Qur'an di SD Al Irsyad Al Islamiyyah Purwokerto", *Tesis*, Purwokerto: IAIN Purwokerto, 2015,
- Sholihuddin, Moh. *Studi Analisis Implementasi Sistem Manajemen Mutu ISO 9001 : 2008 Dalam Upaya Peningkatan Standar Pengelolaan Sekolah di SMK NU Lasem*, 2015, *Jurnal Quality*, Vol. 3, No. 2, 331.
- Suardi, Rudi. *Sistem Manajemen Mutu ISO 9000:2000, Penerapannya Untuk Mencapai TQM*, Jakarta: PPM, 2003.
- Sugiyono. *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*, Bandung: Alfabeta, 2008.
- Suharsaputra, Uhar. *Administrasi Pendidikan Edisi Revisi*, Bandung: PT Refika Aditama, 2013.
- Sulistiyorini. *Manajemen Pendidikan Islam: Konsep, Strategi, dan Aplikasi*, Yogyakarta: Teras, 2009.
- Tim ISO. *Pedoman Penyusunan Dokumen Mutu ISO 9001:2008 Bagi SMK Tahun 2012*, Depok: Kemdikbud P4TK, 2012.
- Tim Penyusun Kamus Pusat Pembinaan dan Pengembangan Bahasa. *Kamus Bahasa Indonesia*, Jakarta: Balai Pustaka, 1996.
- Usman, Husaini. *Manajemen: Teori, Praktik, dan Riset Pendidikan*, Jakarta: Bumi Aksara, 2014.
- Veithzal Rivai Zainal dan Fauzi Bahar. *Islamic Education Management dari Teori ke Praktik; Mengelola Pendidikan Secara Profesional dalam Perspektif Islam*, Jakarta: PT Rajagrafindo Persada, 2013.
- Wahab, Abdul Aziz. *Anatomi Organisasi dan Kepemimpinan Pendidikan (Telaah terhadap Organisasi dan Pengelolaan Organisasi)*, Bandung: Alfabeta, 2011.
- Yusuf, A. Muri. *Metode Penelitian: Kuantitatif, Kualitatif dan Penelitian Gabungan Edisi Pertama*, Jakarta: Kencana, 2014.
- Zazin, Nur. *Gerakan Menata Mutu Pendidikan : Teori dan Aplikasi*, Yogyakarta: Ar-Ruzz Media, 2011.
- <http://digilib.uin-suka.ac.id/28171/>
- <https://anzdoc.com/pengelolaan-sekolah-berbasis-iso-90012000-studi-situs-smk-mi.html>

http://staffnew.uny.ac.id/upload/131808329/penelitian/15B_DAMPAK+PENERAPAN+SMM+ISO+9001.pdf

<http://www.jakartaconsulting.com/publications/articles/organization-development-behavior/membangun-organisasi-yang-sehat>

<https://www.smkmaarifnu1ajibarang.sch.id/>