

Pengaruh implementasi sistem manajemen mutu ISO 9001:2008 terhadap efektivitas guru

*(The effect of quality management system implementation ISO
9001:2008 towards the teachers's efectivity performance)*

Syifa Nuraprilia¹, Nani Sutarni^{2*}

^{1,2}Program Studi Pendidikan Manajemen Perkantoran,
Fakultas Pendidikan Ekonomi dan Bisnis, Universitas Pendidikan Indonesia
Jl. Dr. Setiabudhi, No. 229 Bandung, Jawa Barat Indonesia
Email: nanisutarni@upi.edu

ABSTRAK

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui gambaran tingkat implementasi sistem manajemen mutu, dan efektivitas kerja guru. Selain itu, tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh implementasi sistem manajemen mutu ISO 9001:2008 terhadap efektivitas kerja guru di SMK Negeri 3 Bandung. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian survey. Teknik pengumpulan data menggunakan angket dengan skala interval. Teknik analisis data menggunakan regresi linier sederhana. Responden penelitian ini adalah guru SMK Negeri 3 Bandung sebanyak 90 responden. Berdasarkan hasil analisis ditemukan gambaran implementasi sistem manajemen mutu ISO 9001:2008 berada pada kategori efektif, dan gambaran efektivitas kerja guru berada pada kategori tinggi. Hasil uji hipotesis diperoleh bahwa implementasi sistem manajemen mutu ISO 9001:2008 (X) berpengaruh secara signifikan dan positif terhadap efektivitas kerja guru (Y).

Kata Kunci: *Implementasi Sistem Manajemen Mutu; Efektivitas Kerja Guru*

ABSTRACT

The study aimed to reveal the figure of the levels of the implementation of quality management system and teachers' performance efectivity. On the other hand, it was also intended to uncover the effect of the Implementation of quality management system of ISO 9001:2008 on the teachers' performance efectivity in SMK Negeri 3 Bandung. It employed a survey method. The data collection technique covered interval scale model. The data analysis technique employed simple linear regression. The respondent of the study were ninety teachers of SMK Negeri 3 Bandung by 90 of respondents. Based on the analysis results, the figure of the implementation of quality management system of ISO 9001:2008 is in the effective category; and the teachers' performance efectivity is in the high condition. The result of hypothesis testing shows that the Implementation of quality management system of ISO 9001:2008 (X) affects the teachers' performance efectivity (Y) positively and significantly.

Keywords: *Implementation of Quality Management System; Teacher's Performance Efectivity*

Received: Februari 2019, **Revision:** Mei 2019, **Published:** Juli 2019

PENDAHULUAN

Kebutuhan dunia industri akan tenaga terampil yang berkualitas mendorong suatu lembaga pendidikan tidak terkecuali SMK untuk melakukan suatu penjaminan mutu terhadap proses pendidikan dengan harapan dapat meningkatkan kepuasan konsumen. Salah satu sekolah yang melakukan penjaminan mutu terhadap proses pendidikannya adalah SMKN 3 Bandung yang terletak di Jl. Solontingan No. 10, kelurahan Turangga, Kecamatan Lengkong, Bandung. Pengendalian mutu yang diterapkan berdasarkan pada prinsip plan, do, check, and action yaitu merencanakan program, melaksanakan sesuai apa yang direncanakan secara terukur dan terdokumentasi, dan selalu meninjau program yang dilaksanakan untuk melakukan perbaikan berkelanjutan. Perangkat utama untuk mengukur berjalannya kinerja melalui internal audit, eksternal audit, dan management *review*. Namun berdasarkan observasi diketahui bahwa pencapaian sasaran mutu bidang SMKN 3 Bandung mengalami penurunan mutu pada tahun 2015/2017 sebesar 2,95 poin jika dibandingkan dengan tahun sebelumnya.

Pencapaian sasaran yang telah ditetapkan merupakan salah satu hal yang dapat menggambarkan efektivitas kerja dalam suatu organisasi dalam hal ini sekolah. Sebagaimana dikatakan Siagian (2004, hlm: 24) efektivitas merupakan suatu keadaan yang menggambarkan keberhasilan kerja yang ditetapkan. Sejalan dengan itu Schermerhon (1998, hlm: 5), mengatakan bahwa efektivitas kerja merupakan suatu ukuran tentang pencapaian suatu tugas dan tujuan. Pencapaian sasaran mutu yang mengalami penurunan tersebut berdampak terhadap kepuasan pelanggan eksternal yang mengalami penurunan pada tahun 2015/2016. Berdasarkan fenomena tersebut rumusan masalah yang ingin diketahui adalah gambaran tingkat implementasi sistem manajemen mutu ISO 9001:2008 di SMK 3 Bandung, tingkat efektivitas kerja guru di SMKN 3 Bandung, dan pengaruh implementasi sistem manajemen mutu ISO 9001:2008 terhadap efektivitas kerja guru di SMKN 3 Bandung.

KAJIAN PUSTAKA

Pembahasan mengenai keterkaitan antara variabel, perlu dibahas juga secara komprehensif pada setiap variabel yang terkait, dalam hal ini yaitu implementasi sistem manajemen mutu ISO 9001:2008 dan efektivitas kerja guru.

SISTEM MANAJEMEN MUTU ISO 9001:2008

Menurut Aldag & Stearns (1987, hlm. 11) "*management is a process of planning, organizing and staffing, directing, and controlling activities in an organization in a systematic way in order to achieve a common goal*". Arti harfiahnya manajemen adalah proses perencanaan, pengorganisasian dan kepegawaian, mengarahkan, dan mengendalikan kegiatan dalam sebuah organisasi secara sistematis untuk mencapai tujuan bersama. Pengertian mutu menurut Feigenbaum (dalam Hadis, 2010, hlm. 86) adalah kepuasan pelanggan sepenuhnya. Kepuasan pelanggan tersebut adalah kemampuan produk dalam memenuhi ekspektasi pelanggan. Salah satu *platform* tata kelola mutu dalam bidang pendidikan adalah ISO 9001: 2008. Sistem Manajemen Mutu ISO 9001: 2008 dapat dan sangat cocok diterapkan pada institusi publik dan nirlaba. Sistem manajemen mutu ini merupakan bentuk konkret dari adanya keperluan peningkatan kualitas lulusan melalui penjaminan proses produk mutu lulusan sehingga dengan penerapan sistem mutu ini diharapkan adanya peningkatan kualitas lulusan yang dapat diterima oleh dunia industri (Ningrum, 2009, hlm. 16-17). Indikator yang

digunakan untuk mengukur mutu pendidikan menurut IWA (International Workshop Agreement) adalah:

1. *Education design: need analysis, framework analysis, conception and design.* Pada indikator ini harus diketahui *stakeholdernya*, infrastrukturnya (jumlah guru, kualitas guru), jumlah jam per pelajaran, pelajaran per hari, dan hari waktu sekolah.
2. *Curriculum development: curriculum design* (penentuan standar kompetensi siswa, pelajaran yang akan diberikan, topik-topik yang akan diajarkan setiap pelajaran, penyusunan silabus, buku yang harus dibaca) *and learning design* (gaya pengajaran yang akan diberikan, pemanfaatan teknologi).
3. *Education delivery: implementation and learning process.* Pada indikator ini berbicara mengenai proses pengajaran, interaksi antara guru dan siswa.
4. *Assessment of learning: formative assessment* (memonitor pengajaran guru atau pembelajaran di kelas dimana hasilnya dapat memberikan umpan balik kepada pengajar) dan *summative assessment* (menghitung nilai akademis siswa melalui serangkaian tugas, ulangan, dsb).

EFEKTIVITAS KERJA GURU

Menurut Steers (2005, hlm. 87) efektivitas kerja adalah jangkauan usaha suatu program sebagai suatu sistem dengan sumber daya dan sarana tertentu untuk memenuhi tujuan dan sasarannya. Menurut Tangkilisan (2005, hlm. 138) efektivitas kerja adalah pekerjaan dapat diselesaikan tepat pada waktunya sesuai dengan rencana yang telah ditetapkan. Sedangkan definisi guru adalah sumber daya manusia yang mampu mendayagunakan faktor-faktor yang lainnya sehingga terciptanya pembelajaran yang bermutu dan menjadi faktor utama yang menentukan mutu pendidikan (Depdikbud).

Dari pendapat para ahli di atas dapat disimpulkan bahwa efektivitas kerja guru berarti tercapainya tujuan-tujuan seorang guru sebagai pendidik sesuai dengan target yang telah ditetapkan organisasi guna meningkatkan mutu pendidikan.

Untuk mengukur efektivitas kerja menggunakan kriteria ukuran yaitu dalam usaha membina pengertian efektivitas yang semula bersifat abstrak itu menjadi sedikit banyak mengidentifikasi segi-segi yang lebih menonjol yang berhubungan dengan konsep ini (Steers, 2005, hlm. 20). Kriteria yang paling tepat digunakan pada efektivitas kerja guru adalah indikator efektivitas kerja menurut Steers:

1. Kemampuan menyesuaikan diri (keluwesan)

Kemampuan menyesuaikan diri karyawan, dan dapat bekerjasama dengan orang lain sehingga pemenuhan kebutuhan dan tujuan organisasi tercapai.

2. Produktivitas kerja

Prestasi kerja yaitu suatu penyelesaian tugas pekerjaan yang sudah dibebankan sesuai dengan target yang telah ditentukan bahkan ada yang melebihi target yang telah ditentukan sebelumnya. Secara sederhana umumnya orang percaya bahwa prestasi kerja individu merupakan fungsi gabungan dari tiga faktor penting yaitu :

- a) Kemampuan dan minat seorang pekerja
- b) Kejelasan dan penerimaan atas penjelasan
- c) Peranan seorang pekerja dan tingkat motivasi kerja
- a. Kepuasan kerja

3. Kemampuan berlababa (prestasi kerja)

Kemampuan pekerja memberikan sumbangan pada suatu organisasi sebagai imbangannya motivasi pekerja yang sangat menentukan kehendak pekerja untuk menyumbang.

4. Pencapaian sumber daya

Sehubungan dengan pencapaian sumber daya telah diidentifikasi tiga bidang yang saling berhubungan.

PENGARUH IMPLEMENTASI SISTEM MANAJEMEN MUTU ISO 9001:2008 TERHADAP EFEKTIVITAS KERJA GURU

Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2008 termasuk salah satu variabel stimulus (S) yaitu lingkungan sosio-kultur yang dapat diamati, dihayati dan dialami oleh organisme (O) atau individu dimana dalam penelitian ini individu tersebut yaitu guru, melahirkan persepsi terhadap stimulus yang pada akhirnya melahirkan sebuah (B) perilaku tertentu berupa perilaku guru itu sendiri. Selanjutnya perilaku yang ditampilkan individu akan menimbulkan perubahan di lingkungannya yang berupa hasil perilaku (C) *consequence* yaitu efektivitas kerja. Sistem manajemen mutu ISO 9001: 2008 dalam bidang pendidikan merupakan sistem manajemen yang digunakan untuk mengendalikan dan mengarahkan organisasi sekolah untuk mencapai standar mutu yang ditetapkan, termasuk dalam meningkatkan efektivitas kerja guru. Menurut Steers (2005, hlm. 87) efektivitas kerja adalah jangkauan usaha suatu program sebagai suatu sistem dengan sumber daya dan sarana tertentu untuk memenuhi tujuan dan sasarannya. Efektivitas kerja sangatlah penting diperlukan dalam suatu organisasi dalam hal ini sekolah untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan.

Menurut Pratiwi (2013) dan Hendri (2016) implementasi sistem manajemen mutu ISO 9001: 2008 mampu meningkatkan efektivitas kerja guru. Berdasarkan pada tinjauan pustaka yang sudah dibahas dapat dibuat model kausalitas dan hipotesis penelitian sebagai berikut:



Hipotesis: Terdapat pengaruh signifikan implementasi sistem manajemen mutu ISO 9001: 2008 terhadap efektivitas kerja guru.

METODOLOGI

Metode yang digunakan adalah *survey*. Peneliti sebelumnya melakukan uji coba terlebih dahulu dengan melakukan uji validitas dan uji realibilitas. Adapun uji validitas instrumen dalam penelitian ini menggunakan formula koefisien korelasi *product*

moment dari Karl Pearson. Sedangkan untuk uji reliabilitas menggunakan formula Koefisien Alfa dari Abraham Cronbach, dan instrumen penelitian yang digunakan adalah angket dengan model *interval scale*. Setelah semua data terkumpul, peneliti melakukan analisis data sehingga dapat memperoleh hasil penelitian.

Adapun langkah-langkah yang digunakan dalam uji pernyataan analisis data yaitu menggunakan analisis uji normalitas, homogenitas dan linieritas. Setelah uji asumsi klasik terpenuhi, kemudian dilanjutkan dengan menguji hipotesis guna menganalisis data yang sesuai dengan permasalahan penelitian. Terakhir, terdapat uji koefisien determinasi yaitu untuk mengetahui besarnya pengaruh variabel X (implementasi sistem manajemen mutu ISO 9001:2008) terhadap variabel Y (efektivitas kerja guru).

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil penelitian ini diperoleh dari pengolahan instrumen angket yang telah diisi oleh responden. Pengolahan hasil penelitian dibantu dengan aplikasi penghitungan *Software SPSS (Statistic Product and Service Solutions) version 20* untuk menganalisa seberapa besar pengaruh antara Variabel X (implementasi sistem manajemen mutu ISO 9001:2008) terhadap Variabel Y (Efektivitas Kerja Guru). Penyebaran angket dilakukan kepada 90 responden yang merupakan guru di SMK Negeri 3 Bandung.

IMPLEMENTASI SISTEM MANAJEMEN MUTU ISO 9001:2008

Skor rata-rata implementasi sistem manajemen mutu adalah sebesar 3,96. Ini menunjukkan menurut persepsi responden implementasi sistem manajemen mutu ISO 9001:2008 berada pada kategori cukup efektif. Tabel 1 menyajikan skor rata-rata dari masing-masing indikator yang dijadikan indikator variabel implementasi sistem manajemen mutu ISO 9001:2008:

Table 1.
Deskripsi Implementasi Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2008

Indikator	Item	Rata-rata	Penafsiran
Desain Pendidikan	1-5	4,06	Efektif
Pengembangan Kurikulum	6-9	3,85	Efektif
Proses Pembelajaran	10-12	4,15	Efektif
Penilaian Proses Pembelajaran	13-15	3,84	Efektif
Rata-rata		3,96	Efektif

Berdasarkan data hasil pengolahan pada tabel 1 mengenai rekapitulasi tanggapan responden pada variabel implementasi sistem manajemen mutu ISO 9001:2008 skor rata-rata tertinggi sebesar 4,15 berada pada indikator proses pembelajaran dan indikator tersebut dinyatakan efektif. Hal tersebut dikarenakan prioritas utama SMK Negeri 3 Bandung sebagai SMK percontohan sangat mengedepankan meningkatkan proses pembelajaran. Sedangkan untuk skor rata-rata terendah sebesar 3,85 pada indikator pengembangan kurikulum hal tersebut dikarenakan masih perlu perbaikan pada kurikulum untuk meningkatkan kompetensi siswa.

EFEKTIVITAS KERJA GURU

Skor rata-rata variabel efektivitas kerja guru adalah sebesar 4,06. Ini menunjukkan menurut persepsi responden terhadap efektivitas kerja guru berada pada kategori tinggi. Tabel 2 menyajikan skor rata-rata dari masing-masing indikator yang dijadikan ukuran efektivitas kerja guru.

Table 2
Deskripsi Efektivitas Kerja Guru

Indikator	Item	Rata-rata	Penafsiran
Kemampuan Menyesuaikan Diri	1-3	4,16	Tinggi
Produktivitas Kerja	4-5	4,07	Tinggi
Kepuasan Kerja	6-8	4,07	Tinggi
Prestasi Kerja	9-11	3,96	Tinggi
Pencapaian Sumber Daya	12-14	4,04	Tinggi
Rata-rata		4,06	Tinggi

Berdasarkan data hasil pengolahan pada tabel 2 mengenai rekapitulasi tanggapan responden pada efektivitas kerja guru skor rata-rata tertinggi sebesar 4.16 berada pada indikator kemampuan menyesuaikan diri dan tergolong dalam kategori baik. Hal tersebut tecermin dari, kemampuan guru untuk menyesuaikan diri terhadap perubahan terutama mengenai kurikulum dan hubungan yang baik dengan guru lainnya sehingga konflik yang terdapat di sekolah kecil. Sedangkan untuk skor rata-rata terendah sebesar 3,96 pada indikator prestasi kerja hal dan hal tersebut memerlukan perhatian untuk meningkatkan prestasi kerja.

Berdasarkan perhitungan hasil penelitian secara regresi sederhana antara variabel implementasi sistem manajemen mutu ISO 9001:2008 terhadap efektivitas kerja guru, maka diperoleh persamaan regresi $= 1,387 + 0,672 (X)$. Persamaan tersebut mengandung makna jika variabel implementasi sistem manajemen mutu ISO 9001:2008 semakin efektif maka efektivitas kerja guru akan meningkat. Artinya arah regresi menunjukkan hubungan yang positif antara variabel bebas dengan variabel terikat, dimana setiap peningkatan variabel bebas (implementasi sistem manajemen mutu ISO 9001:2008) akan diikuti dengan peningkatan variabel terikatnya (efektivitas kerja guru).

Untuk melakukan pengujian hipotesis penulis membandingkan nilai uji t-hitung terhadap nilai t-tabel. Berdasarkan dari pengolahan data tersebut maka diperoleh thitung $> t$ tabel dengan nilai $7,965 > 1,98761$. Karena nilai t-hitung lebih besar dari pada t-tabel sehingga dapat disimpulkan H_0 ditolak dan H_1 diterima dengan demikian “Terdapat pengaruh implementasi sistem manajemen mutu ISO 9001:2008 terhadap efektivitas kerja guru di SMK Negeri 3 Bandung”.

Besarnya hubungan antara variabel implementasi sistem manajemen mutu ISO 9001:2008 dengan efektivitas kerja guru dapat dihitung dengan menggunakan korelasi *product moment* hasilnya sebesar 0,647, besaran koefisien korelasi tersebut berada pada kategori hubungan yang kuat sehingga dapat disimpulkan bahwa implementasi sistem manajemen mutu ISO 9001:2008 memiliki hubungan dalam kategori kuat dengan efektivitas kerja guru. Koefisien determinasi variabel implementasi sistem manajemen mutu ISO 9001:2008 yang diperoleh sebesar 41,9%, dan sisanya sebesar 58,1% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

Dengan demikian dari pendapat di atas menegaskan bahwa implementasi sistem manajemen mutu ISO 9001:2008 merupakan salah satu faktor yang berpengaruh positif dan signifikan terhadap efektivitas kerja guru.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan mengenai pengaruh implementasi sistem manajemen mutu ISO 9001:2008 terhadap efektivitas kerja guru di SMK Negeri 3 Bandung, dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Tingkat implementasi sistem manajemen mutu ISO 9001:2008 di SMK Negeri 3 Bandung berada pada kategori efektif
2. Tingkat efektivitas kerja guru di SMK Negeri 3 Bandung berada pada kategori tinggi.
3. Implementasi sistem manajemen mutu ISO 9001:2008 berpengaruh positif dan signifikan terhadap efektivitas kerja guru di SMK Negeri 3 Bandung dan berada pada kategori kuat. Hubungan antara variabel, akan diikuti oleh peningkatan atau penurunan di satu variabel lainnya. Artinya, semakin tinggi implementasi sistem manajemen mutu ISO 9001:2008 maka semakin tinggi efektivitas kerja guru.

DAFTAR PUSTAKA

- Aldag, R. J. & Stearns, T. M. (1987). *Management*. USA: South-Western Publishing Co.
- Hadis, A.& Nurhayati (2010). *Manajemen Mutu Pendidikan*. Bandung: Alfabeta
- Hendri. (2016). *Pengaruh Penerapan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2008 Terhadap Kinerja Guru di SMKN 1 Rambah*. Rambah: Universitas Pasir Pengaraian.
- Ningrum,. Giusti Purbo. (2009). *Penerapan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001: 2000 dalam Pelaksanaan Administrasi Sekolah di SMK Negeri 1 Klaten*. Skripsi. FISE UNY.
- Pratiwi, Y. R. (2013). Efektivitas Sekolah Menengah Kejuruan Berstandar ISO 9001:2008 terhadap Pencapaian Standar Isi, Standar Proses, dan Standar Kompetensi Lulusan. *Jurnal Pendidikan Sains* , 1 (3), 217-227.
- Scermerhorn, John R. (1998). *Organizational Behavior*, John Wiley n Sons, Inc., Edisi 8.
- Siagian, S,. P. (2004). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Bumi. Aksara.
- Steers, Richard M. (2005) *Efektivitas Organisasi, Terjemahan Magdalena Jamin*, Jakarta: Erlangga.
- Tangkilisan. (2005). *Manajemen Publik*. Jakarta: PT Gramedia Widiasarana Indonesia