

IMPLEMENTASI *TOTAL QUALITY MANAGEMENT* (TQM) PADA SEKOLAH MENENGAH KEJURUAN NEGERI BERSTANDAR ISO 9001:2008 DI KOTA YOGYAKARTA

IMPLEMENTATION OF TOTAL QUALITY MANAGEMENT (TQM) AT VOCATIONAL HIGH SCHOOL STANDARDS OF ISO 9001: 2008 IN YOGYAKARTA

Oleh : Bayu Setyo Wibowo, Giri Wiyono

Program Studi Pendidikan Teknik Elektro, Fakultas Teknik, Universitas Negeri Yogyakarta
Setyobayu83@gmail.com, giriwiyono@uny.ac.id

Abstrak

Tujuan penelitian ini untuk mengetahui implementasi *Total Quality Management* (TQM) ditinjau dari 8 prinsip sistem manajemen mutu berstandar ISO 9001:2008 : (1) Fokus pada pelanggan, (2) Kepemimpinan, (3) Keterlibatan personel, (4) Pendekatan proses, (5) Pendekatan sistem pengelolaan, (6) Peningkatan berkesinambungan, (7) Keputusan yang efektif, (8) Hubungan saling menguntungkan dengan mitra kerja pada SMK Negeri yang berstandar ISO 9001:2008 di kota Yogyakarta. Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif. Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan survei dengan bentuk data kuantitatif. Pengumpulan data menggunakan angket, wawancara, dan dokumentasi. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis data statistik deskriptif. Hasil Penelitian dapat disimpulkan bahwa implementasi *Total Quality Management* (TQM) ditinjau dari 8 prinsip sistem manajemen mutu berstandar ISO 9001:2008: (1) Fokus pada pelanggan dikategorikan baik, (2) Kepemimpinan dikategorikan sangat baik, (3) Keterlibatan personel dikategorikan baik, (4) Pendekatan proses dikategorikan baik, (5) Pendekatan sistem pengelolaan dikategorikan sangat baik, (6) Peningkatan berkesinambungan dikategorikan baik, (7) Keputusan yang efektif dikategorikan sangat baik, (8) Hubungan saling menguntungkan dengan mitra kerja dikategorikan baik

Kata Kunci: Implementasi TQM, ISO 9001:2008, SMKN kota Yogyakarta

Abstract

The purpose of this study is to determine the implementation of Total Quality Management (TQM) in terms of the 8 principles of quality management system standard ISO 9001: 2008: (1) Focus on customers, (2) leadership, (3) Involvement of personnel, (4) The process approach, (5) management systems approach, (6) Increased sustainable, (7) the decision is effective, (8) a mutually beneficial relationship with partners at SMK-standard ISO 9001: 2008 in the city of Yogyakarta. This research is a descriptive research method. The approach used in this study is a survey approach to the form of quantitative data. The research collecting data are using questionnaires, interviews, and documentation. Data analysis techniques used in this research is descriptive analysis of statistical data. The results can be concluded that the implementation of Total Quality Management (TQM) in terms of the 8 principles of quality management system standard ISO 9001: 2008: (1) Focus on customers categorized as good, (2) leadership categorized as very good, (3) Involvement of personnel categorized as good, (4) the process approach categorized as good, (5) the management system approach categorized as very good, (6) Increased sustainable categorized as good, (7) The effective decision categorized as very good, (8) a mutually beneficial relationship with partners are categorized good

Keywords: Implementation of TQM, ISO 9001: 2008, SMK Yogyakarta

PENDAHULUAN

Penyelenggaraan sekolah menengah kejuruan didasarkan atas ketentuan yang ada pada Undang-Undang Republik Indonesia No.20 Tahun 1989 tentang Sistem Pendidikan Nasional Bab IV pasal 11 ayat (1) dan (3) yang berbunyi sebagai berikut: “Jenis pendidikan umum, pendidikan kejuruan, pendidikan luar biasa, pendidikan kedinasan, pendidikan keagamaan, pendidikan akademik, dan pendidikan professional. Sekolah menengah kejuruan melakukan proses belajar mengajar baik teori maupun praktik yang berlangsung di sekolah maupun di industri diharapkan dapat menghasilkan lulusan yang berkualitas.

SMK di Indonesia menunjukkan perkembangan yang cukup signifikan. Data pokok Sekolah Menengah Kejuruan dalam (datapokok.ditpsmk.net) menunjukkan bahwa SMK yang aktif di Indonesia adalah sebanyak 11727 SMK yang terdiri dari 3034 buah SMK negeri dan 8693 SMK swasta per-tanggal 29 Januari 2013. Sebuah peningkatan yang luar biasa bagi sebuah institusi pendidikan jika dilihat dari rentang tiap tahun. Perkembangan tersebut memunculkan sebuah pertanyaan, “Apakah jumlah sekolah yang sedemikian besar itu sudah cukup berkualitas untuk menghasilkan SDM yang berkualitas?”.

Berdasarkan Gari-Garis Besar Program Pembinaan SMK Tahun 2012 DIRJENDIKMEN (2012:19-21) menyatakan untuk keperluan pengukuran ketercapaian tujuan strategis pembangunan pendidikan menengah kejuruan diperlukan sejumlah sasaran strategis yaitu sebanyak 70% SMK bersertifikat ISO 9001:2008 pada tahun 2014. Untuk mendukung program pemerintah tersebut maka penerapan sistem manajemen mutu berstandar ISO 9001:2008 dapat lebih sukses dicapai, apabila visi sekolah menjadi tanggung jawab secara keseluruhan bukan tanggung jawab perorangan terutama pimpinan (Hendi kus Efendi, 2014: 2).

Sistem manajemen mutu yang selanjutnya disebut SMM berstandar ISO 9001:2008 merupakan suatu sistem manajemen mutu untuk memaksimalkan daya saing sebuah lembaga yang berfokus pada perbaikan proses untuk kepuasan pelanggan (BSN, 2008: 5). Proses pencapaian sistem manajemen mutu dikendalikan dengan baik, sehingga dapat dipastikan bahwa mutu yang ditawarkan kepada pelanggan telah benar-benar dilakukan dan dibuktikan.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Uta aswarati selaku siswa kelas XII Jurusan Akutansi SMK Negeri 1 Yogyakarta pada tanggal 15 Maret 2016, diperoleh informasi bahwa penerapan Total Quality Management sistem manajemen mutu prinsip fokus pada pelanggan di SMKN 1 Yogyakarta telah baik dari segi pembelajaran di kelas, sarana dan prasarana yang telah memadai namun dari segi pelayanan personel sekolah khususnya Tata Usaha tersebut yang membuat siswa merasa dirugikan karena pelayanan di TU cukup lama apabila ingin meminta cap, stempel dan tanda tangan/ administrasi sekolah.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Bagus Andrian selaku siswa kelas XII Jurusan Animasi SMK Negeri 5 Yogyakarta pada tanggal 13 Maret 2016, diperoleh informasi bahwa penerapan *Total Quality Management* sistem manajemen mutu prinsip keterlibatan personel cukup baik namun pada partisipasi personel dalam transformasi mutu sekolah seperti menjalankan program sesuai dengan Visi Misi Sekolah masih terdapat kekurangan karena Visi Misi sekolah jarang ataupun kurang dipublikasi sehingga siswa banyak yang tidak mengerti dengan Visi Misi sekolah. Bagus pun mengutarakan bahwa tanggung jawab guru dalam pembelajaran masih kurang disekolah ini dikarenakan ada Guru yang tidak hadir disekolah tanpa pemberitahuan sedangkan siswa berinisiatif untuk mencari guru tersebut dikantor, ini akan membuat siswa kebingungan dan konsentrasi di sekolah terganggu.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui implementasi Total Quality Management (TQM) ditinjau dari 8 prinsip sistem manajemen mutu (SMM) berstandar ISO 9001:2008 yaitu: Fokus pada pelanggan, Kepemimpinan, Keterlibatan personel, Pendekatan proses, Pendekatan sistem pengelolaan, Peningkatan berkesinambungan, Keputusan yang efektif, Hubungan saling menguntungkan dengan mitra kerja, pada SMK Negeri yang berstandar ISO 9001:2008 di Kota Yogyakarta.

Sekolah Menengah Kejuruan yang selanjutnya disingkat SMK adalah salah satu bentuk satuan pendidikan formal yang menyelenggarakan pendidikan kejuruan pada jenjang Pendidikan Menengah sebagai lanjutan dari SMP, MTs, atau bentuk lain yang sederajat atau lanjutan dari hasil belajar yang diakui sama atau setara SMP atau MTs (Setiawaty, 2011: 45).

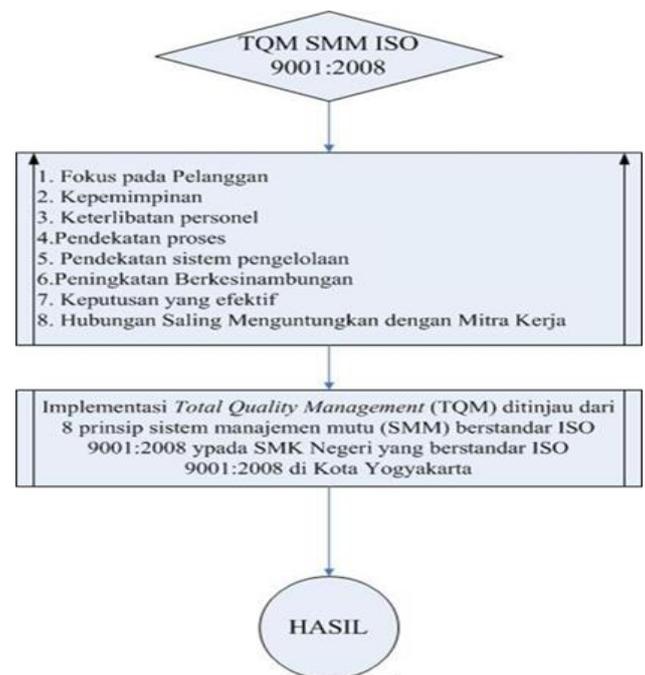
Pengertian TQM secara detail sebagai berikut: (1) Total merupakan strategi organisasional menyeluruh yang melibatkan semua jenjang dan jajaran manajemen serta karyawan. (2) Quality didefinisikan pelayanan lebih untuk menekan kualitas. (3) Management merupakan pendekatan manajemen, bukan pendekatan teknis pengendalian kualitas yang sempit. (Handoko, 1998: 7).

Penerapan TQM bertujuan untuk merubah institusi (sekolah) yang mengoperasikannya menjadi sebuah tim yang ikhlas, tanpa konflik dan kompetensi internal (guru dan staf sekolah), untuk meraih sebuah tujuan tunggal, yaitu memuaskan pelanggan dalam hal ini siswa, orang tua siswa dan pemerintah setempat (Sallis, 2006: 69).

ISO 9001:2008 merupakan sertifikasi yang berorientasi pada layanan pelanggan dan standar manajemen mutu yang diadopsi pada tahun 2000 oleh International Organization for Standardization (ISO). ISO 9001:2008

adalah sistem manajemen mutu ISO 9001 hasil revisi tahun 2008 yang menetapkan persyaratan-persyaratan dan rekomendasi untuk desain dan penilaian dari suatu sistem manajemen kualitas, yang bertujuan untuk menjamin bahwa organisasi akan memberikan produk (barang/jasa) yang memenuhi persyaratan yang ditetapkan (Gasperz, 2002: 1).

Peningkatan mutu pendidikan disekolah diperlukan manajemen sekolah yang baik. Manajemen sekolah mengarah pada sistem manajemen yang disebut Total Quality Management atau Manajemen Mutu Terpadu. Secara garis besar penelitian ini dapat digambarkan sebagai berikut:



Gambar 1. Kerangka Berpikir

METODE PENELITIAN

Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian dekriptif, yang memfokuskan pada Implementasi Total Quality Management (TQM) pada SMK Negeri meliputi dari 8 prinsip sistem manajemen mutu (SMM) berstandar ISO 9001:2008 di Kota Yogyakarta. Penelitian ini termasuk jenis penelitian survei. Pada langkah penelitian

dilakukan dengan mengidentifikasi masalah, merumuskan dan mengadakan pembatasan masalah, pengumpulan kajian pustaka, klasifikasi dan analisis atau pengolahan data, membuat kesimpulan serta laporan dengan tujuan utama untuk membuat penggambaran tentang suatu keadaan secara objektif dalam suatu dekripsi.

Penelitian deskriptif memberikan rekomendasi, menjadi indikator perbaikan dan penguatan terhadap suatu implementasi, menunjang implementasi, dan mengetahui dampak implementasi tersebut. Penelitian ini bertujuan untuk mengungkap dan menggambarkan keadaan serta fakta sebenarnya tentang Implementasi Total Quality Management (TQM) pada SMK Negeri berstandar ISO 9001:2008 di Kota Yogyakarta yang ditinjau dari 8 prinsip sistem manajemen mutu (SMM) berstandar ISO 9001:2008.

Penelitian ini dilakukan di kota Yogyakarta. Kota Yogyakarta dipilih karena terdapat beberapa SMK Negeri yang telah mengimplementasikan TQM sistem manajemen mutu berstandar ISO 9001:2008. SMK Negeri yang dipilih sebanyak 5 SMK yang telah bersertifikat ISO 9001:2008 di kota yaitu SMK Negeri 1, 2, 4, 5, 6. Pemilihan beberapa tempat tersebut dengan alasan karena 5 SMK tersebut dapat mewakili SMK Negeri yang ada di kota Yogyakarta kelompok teknologi, seni, manajemen dan pariwisata. Waktu penelitian dimulai bulan November 2015 dan pengambilan data pada bulan Januari 2016.

Teknik pengumpulan, data dan instrumen

Teknik pengumpulan data digunakan untuk mendapatkan data-data yang dibutuhkan dalam penelitian yang kemudian di analisis. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini berupa dokumentasi, wawancara dan angket (kuesioner).

Metode dokumentasi ini digunakan untuk memperoleh data profil sekolahan, dokumen tentang ISO, dokumentasi foto, dan dokumen-dokumen lainnya yang menunjang penelitian. Wawancara digunakan sebagai teknik pengumpulan data apabila peneliti ingin melakukan studi pendahuluan untuk menemukan permasalahan yang harus diteliti, dan juga apabila peneliti ingin mengetahui hal-hal dari responden yang lebih mendalam dan jumlah respondennya sedikit.

Kuesioner (angket) merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan tertulis kepada responden untuk dijawabnya (Sugiyono, 2013: 142). Jenis angket ini adalah angket tertutup. Untuk mengetahui implementasi TQM ditinjau dari 8 prinsip SMM ISO 9001:2008 yaitu: Fokus pada pelanggan, Kinerja pemimpin, Keterlibatan personel, Pendekatan proses, Pendekatan sistem pengelolaan, Peningkatan berkesinambungan, Keputusan yang efektif, dan Hubungan saling menguntungkan, menggunakan angket untuk pengolahan data dan untuk menganalisa data yang diperoleh disediakan jawaban dengan empat alternatif jawaban dalam skala likert yaitu Selalu, Sering, Kadang-kadang, dan Tidak pernah. Adapun pemberian skor pada setiap item pertanyaan adalah Tabel 1 berikut:

Tabel 1. Skor Item Pertanyaan

Alternatif jawaban	Skor
Selalu	4
Sering	3
Kadang-kadang	2
Tidak pernah	1

Sebuah alat ukur bisa dikatakan valid jika mengukur tujuannya dengan nyata atau benar. Alat ukur yang tidak valid adalah yang memberikan hasil ukuran menyimpang dari tujuannya. Validitas konstruktif instrumen penelitian dengan *expert judgement* dan validitas instrumen angket dilakukan dengan

analisis butir. Untuk perhitungannya digunakan teknik korelasi dengan menggunakan rumus korelasi Pearson Product Moment Correlation. Untuk taraf signifikansi 5% maka $r_{tabel} = 0,374$ sehingga hasil penghitungan yang disebut valid jika $r_{total} > r_{tabel}$.

Penelitian ini penghitungan reliabilitas menggunakan teknik Alpha Cronbach, teknik ini dapat digunakan untuk menentukan apakah suatu instrumen penelitian reliabel atau tidak. Kriteria suatu instrumen penelitian dikatakan reliabel dengan menggunakan teknik ini, bila koefisien reliabilitas (r_{11}) $> 0,6$. (Sugiyono, 2013: 175). Pada hasil penghitungan dengan menggunakan SPSS didapat hasil 0,975 ini menunjukkan reliabel karena $>0,6$. Pada hasil penghitungan dengan menggunakan SPSS didapat hasil 0,970 ini menunjukkan reliabel karena $>0,6$

Teknik analisis data

Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis diskriptif. Analisis diskriptif adalah analisis yang digunakan untuk menganalisis data dengan cara menggambarkan atau mendeskripsikan data yang diperoleh sebagaimana adanya.

Pada instrumen angket digunakan empat pilihan jawaban. Empat pilihan jawaban di atas digunakan untuk menentukan adanya gradasi yang akan dirubah ke bentuk interval. Interval diperoleh dari perhitungan skor minimal dan skor maksimal yang nantinya digunakan untuk mencari standar deviasi ideal dan mean ideal. Standar deviasi ideal dan mean ideal digunakan untuk menentukan interval nilai pencapaian kedalam empat kategori. Pembagian jarak interval dicari dengan membuat kurva normal yang terbagi menjadi empat skala.

Rekomendasi yang diberikan terhadap kategori pencapaian yang diperoleh dengan cara mencari skor ideal, yaitu skor yang mungkin dicapai jika semua item dapat

dijawab dengan benar. Mean ideal dan Standar Deviasi ideal dapat dicari dengan cara sebagai berikut.

$$Mi = \frac{1}{2} (\text{skor tertinggi} + \text{skor terendah})$$

$$SDi = \frac{1}{6} (\text{skor tertinggi} - \text{skor terendah})$$

Berdasarkan gambar kurva normalitas dan perhitungan skor ideal, maka dapat dibuat Tabel 2 kriteria pencapaian sebagai berikut:

Tabel 2 Kategori Pencapaian

Interval	Kategori
$Mi + 1.5 (SDi)$ s.d Skor tertinggi	Kategori
Mi s.d $Mi + 1.5 (SDi)$	Sangat Baik
Mi s.d $Mi - 1.5 (SDi)$	Baik
Skor terendah s.d $Mi - 1.5 (SDi)$	Cukup Baik

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Tingkat implementasi TQM pada SMK Negeri yang berstandar ISO 9001:2008 di Kota Yogyakarta dapat dilihat pada 8 prinsip SMM sebagai berikut : (1) Fokus pada pelanggan, (2) Kepemimpinan, (3) Keterlibatan personel, (4) Pendekatan proses, (5) Pendekatan sistem pengelolaan, (6) Peningkatan berkesinambungan, (7) Keputusan yang efektif, (8) Hubungan saling menguntungkan dengan mitra kerja. Hasil penelitian ini dijelaskan sebagai berikut:

1. Fokus pada Pelanggan

Pada proses implementasi TQM prinsip SMM ISO 9001:2008 yaitu Fokus pada Pelanggan di SMK Negeri diperoleh skor tertinggi sebesar 68 dan skor terendah sebesar 17. Penentuan kategori didasarkan pada rerata ideal (Mi). Rerata ideal pada implementasi TQM prinsip SMM ISO 9001:2008 Fokus pada pelanggan di SMK Negeri adalah sebesar 43. Standar deviasi ideal (Sdi) pada implementasi TQM prinsip SMM ISO 9001:2008 fokus pada pelanggan di SMK Negeri adalah sebesar

8,5. Rentang nilai dan kategori pencapaian pada implementasi TQM prinsip SMM ISO 9001: 2008 fokus pelanggan di SMK Negeri dapat dilihat pada Tabel 3.

Tabel 3. Kategori dan Rentang Nilai Foku pada Pelanggan

No	Kategori	Rentang nilai
1	Tidak Baik	17 – 29
2	Cukup	30 – 42
3	Baik	43 – 55
4	Sangat Baik	56 – 68

Hasil rata-rata dari nilai implementasi TQM prinsip SMM ISO 9001: pada 2008 fokus pelanggan dapat dilihat pada Tabel 4.

Hasil rata-rata dari nilai implementasi TQM prinsip SMM ISO 9001: pada 2008 fokus pelanggan dapat dilihat pada Tabel 4.

Tabel 4. Hasil nilai rata-rata untuk Fokus pada pelanggan

Jumlah Responden : 1000	Butir Soal Berfokus Pada pelanggan																	Rata-rata Total
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	
Rata-Rata	3.2	2.8	2.9	2.8	2.9	2.8	2.7	2.8	3.2	3.3	3.3	3.1	3.0	2.7	2.7	2.8	2.6	49.7

Dalam Tabel 4 tersebut, terlihat bahwa kategori implementasi TQM prinsip SMM ISO 9001:2008 fokus pada pelanggan di SMK Negeri Kota Yogyakarta memperoleh nilai rata-rata total sebesar 49.7 ini berarti hasil tersebut terdapat pada interval kategori baik.

2. Kepemimpinan

Pada proses implementasi TQM prinsip SMM ISO 9001:2008 kepemimpinan di SMK Negeri diperoleh skor tertinggi sebesar 72 dan skor terendah sebesar 18. Penentuan kategori didasarkan pada rerata ideal (Mi). Rerata ideal pada implementasi TQM prinsip SMM ISO 9001:2008 kepemimpinan di SMK Negeri adalah sebesar 45. Standar deviasi ideal (Sdi) pada implementasi TQM prinsip SMM ISO 9001:2008 kepemimpinan di SMK Negeri adalah sebesar 9. Rentang nilai dan kategori

pencapaian pada implementasi TQM prinsip SMM ISO 9001: 2008 kepemimpinan di SMK Negeri kota Yogyakarta dapat dilihat pada Tabel5

Tabel 5. Kategori dan Rentang Nilai Kepemimpinan

No	Kategori	Rentang Nilai
1	Tidak Baik	18-30
2	Cukup	31-44
3	Baik	45-58
4	Sangat Baik	59-72

Hasil rata-rata dari nilai pada implementasi TQM prinsip SMM ISO 9001:2008 kepemimpinan di SMK Negeri dapat dilihat pada Tabel 6.

Tabel 6 . Hasil Nilai Rata-rata untuk

Jumlah Responden : 443	Kepemimpinan																	Rata-Rata Total	
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17		18
Rata-rata	3.5	3.4	3.3	3.5	3.4	3.3	3.5	3.3	3.3	3.4	3.4	3.4	3.2	3.2	3.6	3.3	3.3	3.0	60.3

Dalam Tabel 6 tersebut, terlihat bahwa kategori implementasi TQM prinsip SMM ISO 9001:2008 kepemimpinan di SMK Negeri Kota Yogyakarta memperoleh nilai rata-rata total sebesar 60.3 ini berarti hasil tersebut terdapat pada interval kategori sangat baik.

3. Keterlibatan personel

Pada proses implementasi TQM prinsip SMM ISO 9001:2008 keterlibatan personel di SMK Negeri diperoleh skor tertinggi sebesar 52 dan skor terendah sebesar 13. Penentuan kategori didasarkan pada rerata ideal (Mi). Rerata ideal pada implementasi TQM prinsip SMM ISO 9001:2008 keterlibatan personel di SMK Negeri adalah sebesar 33. Standar deviasi ideal (Sdi) pada implementasi TQM prinsip SMM ISO 9001:2008 keterlibatan personel di SMK Negeri adalah sebesar 6,5. Rentang nilai dan kategori pencapaian pada implementasi TQM prinsip SMM ISO 9001: 2008 keterlibatan personel di SMK Negeri dapat dilihat pada Tabel 7

Tabel 7 . Kategori dan Rentang Nilai Keterlibatan Personel

No	Kategori	Rentang Nilai
1	Tidak Baik	13– 22
2	Cukup	23 – 32
3	Baik	33 – 42
4	Sangat Baik	43 – 52

Hasil nilai rata-rata pada implementasi TQM prinsip SMM ISO 9001:2008 keterlibatan personel dapat dilihat pada Tabel 8.

Tabel 8 . Hasil Nilai Rata-rata untuk Keterlibatan Personel

Jumlah Responden :1000	Butir soal Keterlibatan personel													Rata-rata Total
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	
Rata-Rata	3.1	3.0	2.9	3.1	3.0	3.0	2.5	3.1	2.9	2.9	2.9	2.7	2.6	37.7

Dalam Tabel 8 tersebut, dapat terlihat bahwa kategori implementasi TQM prinsip SMM ISO 9001:2008 keterlibatan personel di SMK Negeri Kota Yogyakarta memperoleh nilai rata-rata total sebesar 37.7 ini berarti hasil tersebut terdapat pada interval kategori baik.

4. Pendekatan proses

Pada proses implementasi TQM prinsip SMM ISO 9001:2008 pendekatan proses di SMK Negeri diperoleh skor tertinggi sebesar 64 dan skor terendah sebesar 16. Penentuan kategori didasarkan pada rerata ideal (Mi). Rerata ideal pada implementasi TQM prinsip SMM ISO 9001:2008 pendekatan proses di SMK Negeri adalah sebesar 40. Standar deviasi ideal (Sdi) pada implementasi TQM prinsip SMM ISO 9001:2008 pendekatan proses di SMK Negeri adalah sebesar 8. Rentang skor dan nilai pencapaian pada implementasi TQM prinsip SMM ISO 9001:2008 pendekatan proses di SMK Negeri dapat dilihat pada Tabel 9.

Tabel 9. Kategori dan Rentang Nilai Pendekatan Proses

No	Kategori	Rentang nilai
1	Tidak Baik	16-27
2	Cukup	28-39
3	Baik	40-51

Hasil nilai rata-rata pada implementasi TQM prinsip SMM ISO 9001:2008 pendekatan proses dapat dilihat pada Tabel 10.

Tabel 10 . Hasil nilai rata-rata untuk Pendekatan Proses

Jumlah Responden : 443	Pendekatan Proses																Rata-Rata Total
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	
Rata-rata	2.9	3.0	2.9	2.8	3.4	3.6	3.4	3.5	3.3	3.2	3.3	3.3	3.3	3.4	3.2	3.2	51.8

Dalam Tabel 10 tersebut, terlihat bahwa kategori implementasi TQM prinsip SMM ISO 9001:2008 Pendekatan proses di SMK Negeri Kota Yogyakarta memperoleh nilai rata-rata total sebesar 51.8 ini berarti hasil tersebut terdapat pada interval kategori baik

5. Pendekatan sistem pengelolaan

Pada proses implementasi TQM prinsip SMM ISO 9001:2008 pendekatan sistem pengelolaan di SMK Negeri diperoleh skor tertinggi sebesar 52 dan skor terendah sebesar 13. Penentuan kategori didasarkan pada rerata ideal (Mi). Rerata ideal pada implementasi TQM prinsip SMM ISO 9001:2008 fokus pada pelanggan di SMK Negeri adalah sebesar 33. Standar deviasi ideal (Sdi) pada implementasi TQM prinsip SMM ISO 9001:2008 pendekatan sistem pengelolaan di SMK Negeri adalah sebesar 6,5. Rentang skor dan nilai pencapaian pada implementasi TQM prinsip SMM ISO 9001:2008 pendekatan sistem pengelolaan di SMK Negeri dapat dilihat pada Tabel 11.

Tabel 11 . Kategori dan Rentang Nilai Pendekatan Pengelolaan

No	Kategori	Rentang nilai
1	Tidak Baik	13-22
2	Cukup	23-32
3	Baik	33-42
4	Sangat Baik	43-52

Hasil nilai rata-rata pada implementasi TQM prinsip SMM ISO 9001:2008 Pendekatan Sistem Pengelolaan dapat dilihat pada Tabel 12.

Tabel 12. Hasil Nilai Rata-rata untuk Pendekatan Pengelolaan

Jumlah Responden : 443	Pendekatan sistem pengelolaan													Rata-Rata Total
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	
Rata-rata	3.3	3.3	3.3	3.3	3.4	3.3	3.2	3.3	3.4	3.3	3.3	3.4	3.3	43.1

Dalam Tabel 12 tersebut, terlihat bahwa kategori implementasi TQM prinsip SMM ISO 9001:2008 Pendekatan sistem pengelolaan di SMK Negeri Kota Yogyakarta memperoleh nilai rata-rata total sebesar 43.1 ini berarti hasil tersebut terdapat pada interval kategori sangat baik.

6. Peningkatan Berkesinambungan

Pada proses implementasi TQM prinsip SMM ISO 9001:2008 Peningkatan berkesinambungan di SMK Negeri diperoleh skor tertinggi sebesar 28 dan skor terendah sebesar 7. Penentuan kategori didasarkan pada rerata ideal (Mi). Rerata ideal pada implementasi TQM prinsip SMM ISO 9001:2008 peningkatan berkesinambungan di SMK Negeri adalah sebesar 18. Standar deviasi ideal (Sdi) pada implementasi TQM prinsip SMM ISO 9001:2008 peningkatan berkesinambungan di SMK Negeri adalah sebesar 3,5. Rentang skor dan nilai pada implementasi TQM prinsip SMM ISO 9001:2008 pendekatan sistem pengelolaan peningkatan berkesinambungan di SMK Negeri dapat dilihat pada Tabel 13.

Tabel 13 . Kategori dan Rentang Nilai Peningkatan Berkesinambungan

No	Kategori	Rentang Nilai
1	Tidak Baik	7 sd 12
2	Cukup	13 sd 17
3	Baik	18 sd 22
4	Sangat Baik	23 sd 28

Hasil nilai rata-rata pada implementasi TQM prinsip SMM ISO 9001:2008 peningkatan berkesinambungan di SMK Negeri dapat dilihat pada Tabel 14 .

Tabel 14. Hasil Nilai Rata-rata Peningkatan Berkesinambungan

Jumlah Responden : 1000	Peningkatan berkesinambungan							Rata-rata Total
	1	2	3	4	5	6	7	
Rata-Rata	3.1	3.1	2.8	3.0	3.1	3.0	3.1	21.0

Dalam Tabel 14 tersebut, terlihat bahwa kategori implementasi TQM prinsip SMM ISO 9001:2008 Peningkatan berkesinambungan di SMK Negeri Kota Yogyakarta memperoleh nilai rata-rata total sebesar 21 ini berarti hasil tersebut terdapat pada interval kategori baik.

7. Keputusan yang efektif

Pada proses implementasi TQM prinsip SMM ISO 9001:2008 keputusan yang efektif di SMK Negeri diperoleh skor tertinggi sebesar 32 dan skor terendah sebesar 8. Penentuan kategori didasarkan pada rerata ideal (Mi). Rerata ideal pada implementasi TQM prinsip SMM ISO 9001:2008 keputusan yang efektif di SMK Negeri adalah sebesar 20. Standar deviasi ideal (Sdi) pada implementasi TQM prinsip SMM ISO 9001:2008 pendekatan sistem pengelolaan di SMK Negeri adalah sebesar 4. Rentang nilai dan kategori pencapaian pada implementasi TQM prinsip SMM ISO 9001:2008 keputusan yang efektif di SMK Negeri dapat dilihat pada Tabel 15.

Tabel 15 . Kategori dan Rentang Nilai Keputusan yang Efektif

No	Kategori	Rentang Nilai
1	Tidak Baik	8 sd 13
2	Cukup	14 sd 19
3	Baik	20 sd 25
4	Sangat Baik	26 sd 32

Hasil nilai rata-rata pada implementasi TQM prinsip SMM ISO 9001:2008 keputusan yang efektif dapat dilihat pada Tabel 16.

Tabel 16 . Hasil Nilai Rata-rata untuk Keputusan yang Efektif

Jumlah Responden : 443	Keputusan yg efektif								Rata-Rata Total
	1	2	3	4	5	6	7	8	
Rata-rata	3.4	3.3	3.2	3.3	3.4	3.4	3.3	3.4	26.6

Dalam Tabel 16 tersebut, terlihat bahwa kategori implementasi TQM prinsip SMM ISO 9001:2008 Peningkatan berkesinambungan di SMK Negeri Kota Yogyakarta memperoleh nilai rata-rata total sebesar 26.6 ini berarti hasil tersebut terdapat pada interval kategori sangat baik .

8. Hubungan Saling Menguntungkan dengan Mitra Kerja

Pada proses implementasi TQM prinsip SMM ISO 9001:2008 hubungan saling menguntungkan dengan mitra kerja di SMK Negeri diperoleh skor tertinggi sebesar 32 dan skor terendah sebesar 8. Rerata ideal pada implementasi TQM prinsip SMM ISO 9001:2008 hubungan saling menguntungkan dengan mitra kerja di SMK Negeri adalah sebesar 20. Standar deviasi ideal (Sdi) pada implementasi TQM prinsip SMM ISO 9001:2008 hubungan saling menguntungkan dengan mitra kerja di SMK Negeri adalah sebesar 4. Kategori dan rentang nilai pencapaian pada implementasi TQM prinsip SMM ISO 9001:2008 hubungan saling menguntungkan dengan mitra kerja di SMK Negeri dapat dilihat pada Tabel 17.

Tabel 17. Kategori dan Rentang Nilai Hubungan

No	Kategori	Batasan Skor
1	Tidak Baik	8 sd 13
2	Cukup	14 sd 19
3	Baik	20 sd 25
4	Sangat Baik	26 sd 32

Hasil nilai rata-rata implementasi TQM prinsip SMM ISO 9001:2008 hubungan saling menguntungkan dengan mitra kerja di SMK Negeri dapat dilihat pada Tabel 18.

Tabel 18. Hasil Nilai Rata-rata untuk Hubungan

Jumlah Responden : 1000	Hubungan saling menguntungkan								Rata-rata Total
	1	2	3	4	5	6	7	8	
Rata-Rata	2.9	2.9	2.9	3.1	3.1	2.9	2.8	2.8	23.3

Dalam Tabel 18 tersebut, terlihat bahwa kategori implementasi TQM prinsip SMM ISO 9001:2008 Peningkatan berkesinambungan di SMK Negeri Kota Yogyakarta memperoleh nilai rata-rata total sebesar 23.3 ini berarti hasil tersebut terdapat pada interval kategori baik.

Pembahasan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah ada maka akan dilakukan pembahasan dalam penelitian untuk mengetahui implementasi TQM pada SMK negeri berstandar ISO 9001:2008 di kota Yogyakarta yang melihat 8 prinsip SMM ISO 9001:2008: (1) Fokus pada pelanggan, (2) Kepemimpinan, (3) Keterlibatan personel, (4) Pendekatan proses, (5) Pendekatan sistem pengelolaan, (6) Peningkatan berkesinambungan, (7) Keputusan yang efektif, (8) Hubungan saling menguntungkan dengan Mitra Kerja adalah sebagai berikut. Jumlah keseluruhan responden pada penelitian ini sebanyak 1000 siswa Kelas XI SMK Negeri 1, 2, 4, 5, 6 Kota Yogyakarta serta 443 Guru sekolah tersebut.

1. Fokus pada pelanggan

Berdasarkan hasil rata-rata total sebesar 49.7, hasil wawancara dengan perwakilan siswa kelas XI masing-masing sekolah, checklist dokumen yang didalamnya memuat tentang 8 Standar Nasional Pendidikan yang telah mengacu pada Dokumen ISO 9001:2008 yaitu Standar Kompetensi Lulusan, Standar Isi, Standar Proses, Standar Pendidikan dan Tenaga Kependidikan, Standar Sarana dan Prasarana, Standar Pembiayaan, Standar Penilaian Pendidikan, serta beberapa penelitian yang relevan maka dapat disimpulkan bahwa implementasi TQM prinsip SMM ISO 9001:2008 yaitu fokus pada pelanggan dikategorikan baik.

2. Kepemimpinan

Berdasarkan hasil rata-rata total sebesar 60.3, hasil wawancara dengan perwakilan guru masing-masing sekolah, checklist dokumen yang didalamnya memuat tentang 8 Standar Nasional Pendidikan yang telah mengacu pada Dokumen ISO 9001:2008 yaitu Standar Kompetensi Lulusan, Standar Isi, Standar Proses, Standar Pendidikan dan Tenaga Kependidikan, Standar Sarana dan Prasarana, Standar Pembiayaan, Standar Penilaian Pendidikan, serta beberapa penelitian yang relevan maka dapat disimpulkan bahwa implementasi TQM prinsip SMM ISO 9001:2008 yaitu kepemimpinan dikategorikan sangat baik

3. Keterlibatan personel

Berdasarkan hasil nilai rata-rata total 37.7, hasil wawancara dengan perwakilan siswa kelas XI masing-masing sekolah, checklist dokumen yang didalamnya memuat tentang 8 Standar Nasional Pendidikan yang telah mengacu pada Dokumen ISO 9001:2008 yaitu Standar Kompetensi Lulusan, Standar Isi, Standar Proses, Standar Pendidikan dan Tenaga Kependidikan, Standar Sarana dan Prasarana, Standar Pembiayaan, Standar Penilaian Pendidikan, serta beberapa

penelitian yang relevan maka dapat disimpulkan bahwa implementasi TQM prinsip SMM ISO 9001:2008 yaitu keterlibatan personel dikategorikan baik

4. Pendekatan proses

Berdasarkan hasil rata-rata total sebesar 51.8, hasil wawancara dengan perwakilan guru masing-masing sekolah, checklist dokumen yang didalamnya memuat tentang 8 Standar Nasional Pendidikan yang telah mengacu pada Dokumen ISO 9001:2008 yaitu Standar Kompetensi Lulusan, Standar Isi, Standar Proses, Standar Pendidikan dan Tenaga Kependidikan, Standar Sarana dan Prasarana, Standar Pembiayaan, Standar Penilaian Pendidikan, serta beberapa penelitian yang relevan maka dapat disimpulkan bahwa implementasi TQM prinsip SMM ISO 9001:2008 yaitu pendekatan proses dikategorikan baik

5. Pendekatan sistem pengelolaan

Berdasarkan hasil rata-rata total sebesar 43.1, hasil wawancara dengan perwakilan guru masing-masing sekolah, checklist dokumen yang didalamnya memuat tentang 8 Standar Nasional Pendidikan yang telah mengacu pada Dokumen ISO 9001:2008 yaitu Standar Kompetensi Lulusan, Standar Isi, Standar Proses, Standar Pendidikan dan Tenaga Kependidikan, Standar Sarana dan Prasarana, Standar Pembiayaan, Standar Penilaian Pendidikan, serta beberapa penelitian yang relevan maka dapat disimpulkan bahwa implementasi TQM prinsip SMM ISO 9001:2008 yaitu pendekatan sistem pengelolaan dikategorikan sangat baik

6. Peningkatan Berkesinambungan

Berdasarkan rata-rata total sebesar 21, hasil wawancara dengan perwakilan siswa kelas XI masing-masing sekolah, checklist dokumen yang didalamnya memuat tentang 8 Standar Nasional Pendidikan yang telah mengacu pada Dokumen ISO 9001:2008

yaitu Standar Kompetensi Lulusan, Standar Isi, Standar Proses, Standar Pendidikan dan Tenaga Kependidikan, Standar Sarana dan Prasarana, Standar Pembiayaan, Standar Penilaian Pendidikan, serta beberapa penelitian yang relevan maka dapat disimpulkan bahwa implementasi TQM prinsip SMM ISO 9001:2008 yaitu Peningkatan berkesinambungan dikategorikan baik

7. Keputusan yang efektif

Berdasarkan hasil rata-rata total sebesar 26.6, hasil wawancara dengan perwakilan guru masing-masing sekolah, checklist dokumen yang didalamnya memuat tentang 8 Standar Nasional Pendidikan yang telah mengacu pada Dokumen ISO 9001:2008 yaitu Standar Kompetensi Lulusan, Standar Isi, Standar Proses, Standar Pendidikan dan Tenaga Kependidikan, Standar Sarana dan Prasarana, Standar Pembiayaan, Standar Penilaian Pendidikan, serta beberapa penelitian yang relevan maka dapat disimpulkan bahwa implementasi TQM prinsip SMM ISO 9001:2008 yaitu Keputusan yang Efektif dikategorikan sangat baik

8. Hubungan Saling Menguntungkan dengan Mitra Kerja

Berdasarkan hasil rata-rata total sebesar 23.3, hasil wawancara dengan perwakilan siswa masing-masing sekolah, checklist dokumen yang didalamnya memuat tentang 8 Standar Nasional Pendidikan yang telah mengacu pada Dokumen ISO 9001:2008 yaitu Standar Kompetensi Lulusan, Standar Isi, Standar Proses, Standar Pendidikan dan Tenaga Kependidikan, Standar Sarana dan Prasarana, Standar Pembiayaan, Standar Penilaian Pendidikan, serta beberapa penelitian yang relevan maka dapat disimpulkan bahwa implementasi TQM prinsip SMM ISO 9001:2008 yaitu Hubungan Saling Menguntungkan dengan Mitra Kerja dikategorikan baik

SIMPULAN DAN SARAN

Simpulan

Berdasarkan analisis data dan pembahasan hasil penelitian tentang implementasi TQM ditinjau dari 8 prinsip SMM ISO 9001:2008: (1) Fokus pada pelanggan, (2) Kepemimpinan, (3) Keterlibatan personel, (4) Pendekatan proses, (5) Pendekatan sistem pengelolaan, (6) Peningkatan berkesinambungan, (7) Keputusan yang efektif, (8) Hubungan saling menguntungkan dengan mitra kerja, pada SMK Negeri yang berstandar ISO 9001:2008 di Kota Yogyakarta, dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

(1). Fokus pada pelanggan dikategorikan baik berdasarkan data hasil nilai rata-rata total sebesar 49.7 yang termasuk dalam interval kategori baik, (2). Kepemimpinan dikategorikan sangat baik berdasarkan data hasil nilai rata-rata total sebesar 60.3 yang termasuk dalam interval kategori sangat baik, (3). Keterlibatan personel dikategorikan baik berdasarkan data hasil nilai rata-rata total sebesar 37.7 yang termasuk dalam interval kategori baik, (4). Pendekatan proses dikategorikan baik berdasarkan data hasil nilai rata-rata total sebesar 51.8 yang termasuk dalam interval kategori baik, (5). Pendekatan sistem pengelolaan dikategorikan sangat baik berdasarkan data hasil nilai rata-rata total sebesar 43.1 yang termasuk dalam interval kategori sangat baik, (6). Peningkatan berkesinambungan dikategorikan baik berdasarkan data hasil nilai rata-rata total sebesar 21 yang termasuk dalam interval kategori baik, (7). Keputusan yang efektif dikategorikan sangat baik berdasarkan data hasil nilai rata-rata total sebesar 26.6 yang termasuk dalam interval kategori sangat baik, (8). Hubungan saling menguntungkan dengan mitra kerja dikategorikan baik berdasarkan data hasil nilai rata-rata total sebesar 23.3 yang termasuk dalam interval kategori baik.

Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang diperoleh, maka disarankan beberapa hal sebagai berikut:

(1). Perlu adanya pembenahan dan perbaikan agar prinsip SMM ISO 9001:2008 fokus pada pelanggan dapat ditingkatkan lagi untuk mencapai hasil yang diharapkan. Peningkatan terutama dalam dimensi jasa layanan pendidikannya pada peningkatan kepuasan pelanggan. (2). Perlu adanya pembenahan dan perbaikan pada prinsip SMM ISO 9001:2008 keterlibatan personel agar dapat ditingkatkan lagi untuk mencapai hasil yang diharapkan. Peningkatan terutama dalam dimensi menerapkan rencana pembelajaran. (3). Perlu adanya pembenahan dan perbaikan pada prinsip SMM ISO 9001:2008 peningkatan berkesinambungan agar dapat ditingkatkan lagi untuk mencapai hasil yang diharapkan. Peningkatan terutama dalam dimensi memonitoring proses kerja yang telah dilaksanakan. (4). Perlu adanya pembenahan dan perbaikan pada prinsip SMM ISO 9001:2008 peningkatan berkesinambungan agar dapat ditingkatkan lagi untuk mencapai hasil yang diharapkan. Peningkatan terutama dalam dimensi membangun lingkungan yang saling menguntungkan.

DAFTAR PUSTAKA

Gazpers, William. (2002). *Voice of Customers*. USA: Beta House Press.

Handoko, T. H. (1998). *Dasar Dasar Manajemen Produksi dan Operasi*. BPFE, Yogyakarta.

Hendi Kus Efendi(2014) *Evaluasi Penerapan Sistem Manajemen Mutu Berstandar ISO 9001:2008 dengan Model Countenance Stake dan tingkat kepuasan pelanggan di SMK kabupaten Kebumen*. Skripsi. Yogyakarta : Universitas Negeri Yogyakarta.

Sallis, Edward. (2006). *Manajemen Mutu Terpadu Pendidikan*. Yogyakarta:IRCiSoD

Sugiyono. (2013). *Metode Penelitian Pendidikan :Pendekatan Kuantitatif,Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabet.

Tety Setiawaty (2011) *Manajemen Sekolah Menengah Kejuruan yang Efektif*. Disertasi. Bandung : Universitas Pendidikan Indonesia