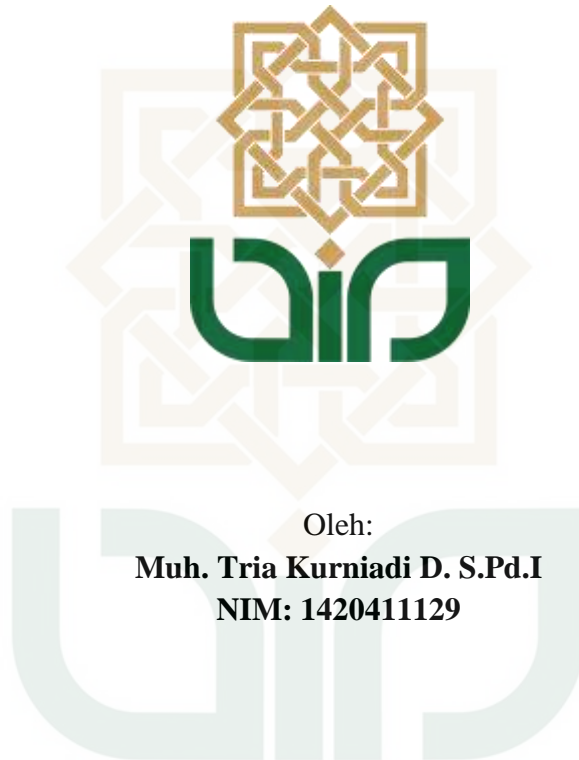


**IMPLEMENTASI MANAJEMEN MUTU TERPADU (TQM)**

**BERBASIS SMM ISO 9001:2008**

**(STUDI KASUS DI MADRASAH TSANAWIYAH NEGERI BANTUL KOTA)**



Oleh:

**Muh. Tria Kurniadi D. S.Pd.I**

**NIM: 1420411129**

**TESIS**

Diajukan kepada Pascasarjana UIN Sunan Kalijaga  
untuk Memenuhi Salah Satu Syarat guna Memperoleh  
Gelar Magister dalam Pendidikan Islam (M.Pd)  
Program Studi Pendidikan Islam  
Konsentrasi Manajemen dan Kebijakan Pendidikan Islam

**YOGYAKARTA**

**2017**

## PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Muhammad Tria Kurniadi Darmawan, S.Pd.I  
Nim : 1420411129  
Program Studi : Pendidikan Islam  
Konsentrasi : Manajemen dan Kebijakan Pendidikan Islam

Dengan ini menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa tesis yang berjudul “Implementasi Manajemen Mutu Terpadu (TQM) Berbasis SMM ISO 9001:2008 (Studi Kasus Di Madrasah Tsanawiyah Negeri Bantul Kota)” ini adalah benar-benar hasil karya sendiri. Bukan merupakan pengambil alihan tulisan atau pikiran orang lain, yang saya akui sebagai hasil tulisan atau pikiran saya sendiri. Apabila dikemudian hari terbukti atau dapat dibuktikan tesis ini hasil jiplakan maka saya bersedia menerima sanksi atas perbuatan tersebut.

Yogyakarta, Juni 2017

Hormat Saya



Muhammad Tria Kurniadi Darmawan, S.Pd.I  
NIM. 1420411129

## PERNYATAAN BEBAS PLAGIASI

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Muhammad Tria Kurniadi Darmawan, S.Pd.I

Nim : 1420411129

Jenjang : Magister

Program Studi : Pendidikan Islam

Konsentrasi : Manajemen dan Kebijakan Pendidikan Islam

Menyatakan bahwa tesis yang berjudul “Implementasi Manajemen Mutu Terpadu (TQM) Berbasis SMM ISO 9001:2008 (Studi Kasus Di Madrasah Tsanawiyah Negeri Bantul Kota)” ini secara keseluruhan benar-benar bebas dari plagiasi. Jika dikemudian hari terbukti melakukan plagiasi, maka saya siap ditindak sesuai ketentuan hukum yang berlaku.

Yogyakarta, 10 Juni 2017

Hormat



Muhammad Tria Kurniadi Darmawan, S.Pd.I

NIM. 1420411129



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA  
UIN SUNAN KALIJAGA YOGYAKARTA  
PASCASARJANA

## PENGESAHAN

Tesis Berjudul : Implementasi Manajemen Mutu Terpadu (TQM) Berbasis  
SMM ISO 9001:2008 (Studi Kasus di Madrasah  
Tsanawiyah Negeri Bantul Kota)

Nama : Muhammad Tria Kurniadi Darmawan, S.Pd.I

NIM : 1420411129

Jenjang : Magister (S2)

Program Studi : Pendidikan Islam

Konsentrasi : Manajemen dan Kebijakan Pendidikan Islam

Tanggal Ujian : 07 Agustus 2017

Telah dapat diterima sebagai salah satu syarat memperoleh gelar Magister  
Pendidikan (M.Pd)



Yogyakarta, 24 Agustus 2017

Direktur,

Prof. Nurdandi, MA, M.Phil., Ph.D.

NIP. 19711207 199503 1 002





KEMENTERIAN AGAMA RI  
PASCASARJANA  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA  
YOGYAKARTA

### PERSETUJUAN TIM PENGUJI

#### UJIAN TESIS

Tesis Berjudul : Implementasi Manajemen Mutu Terpadu (TQM) Berbasis  
SMM ISO 9001:2008 (Studi Kasus Di Madrasah  
Tsanawiyah Negeri Bantul Kota)

Nama : Muhammad Tria Kurniadi Darmawan, S.Pd.I

NIM : 1420411129

Prodi : Pendidikan Islam

Konsentrasi : Manajemen dan Kebijakan Pendidikan Islam

telah disetujui tim penguji ujian munaqosah:

Ketua : Rof'ah, S.Ag., BSW, M. Ag., Ph.D (.....)

Pembimbing/Penguji : Dr. Imam Machali, M. Pd (.....)

Penguji : Dr. Sri Sumarni, M.Pd (.....)

Diuji di Yogyakarta pada tanggal 07 Agustus 2017

Waktu : 09.00-11.00

Hasil/Nilai : A- /3,50

Predikat : Memuaskan/Sangat Memuaskan/ Dengan Pujian (Cumlaude)\*

\*) Coret yang tidak perlu.

## NOTA DINAS PEMBIMBING

Kepada Yth,  
Direktur Program Pascasarjana  
UIN Sunan Kalijaga  
Yogyakarta

*Assalamu'alaikum wr. wb.*

Setelah melakukan bimbingan, arahan, dan koreksi terhadap penulisan tesis yang berjudul:

**Implementasi Manajemen Mutu Terpadu (TQM) Berbasis SMM ISO 9001:2008  
(Studi Kasus Di Madrasah Tsanawiyah Negeri Bantul Kota)**

yang ditulis oleh:

Nama : Muhammad Tria Kurniadi Darmawan, S.Pd.I

NIM : 1420411129

Jenjang : Magister (S2)

Program Studi : Pendidikan Islam

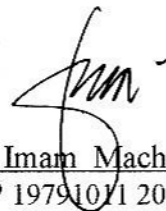
Konsentrasi : Manajemen dan Kebijakan Pendidikan Islam

saya berpendapat bahwa tesis tersebut sudah dapat diajukan kepada Program Pascasarjana UIN Sunan Kalijaga untuk diujikan dalam rangka memperoleh gelar Magister Pendidikan Islam.

*Wassalamu'alaikum wr. wb.*

Yogyakarta, Agustus 2017

Pembimbing



Dr. Imam Machali, M.Pd  
NIP 19791011 200912 1 005

## MOTTO

لَهُ مُعَقَّبَاتٌ مِنْ بَيْنِ يَدَيْهِ وَمِنْ خَلْفِهِ يَحْفَظُونَهُ مِنْ أَمْرِ اللَّهِ

إِنَّ اللَّهَ لَا يُغَيِّرُ مَا بِقَوْمٍ حَتَّى يُغَيِّرُوا مَا بِأَنْفُسِهِمْ

وَإِذَا أَرَادَ اللَّهُ بِقَوْمٍ سُوءًا فَلَا مَرَدَّ لَهُ وَمَا لَهُمْ مِنْ دُونِهِ مِنْ وَالٍ

(Q.S. Surat Ar Ra`du. Ayat ; 11)

Bagi manusia ada malaikat-malaikat yang selalu mengikutinya bergiliran, di muka dan di belakangnya, mereka menjaganya atas perintah Allah.

Sesungguhnya Allah tidak merubah keadaan sesuatu kaum sehingga mereka merubah keadaan yang ada pada diri mereka sendiri.

Dan apabila Allah menghendaki keburukan terhadap sesuatu kaum, maka tak ada yang dapat menolaknya; dan sekali-kali tak ada pelindung bagi mereka selain Dia.

## **PERSEMBAHAN**

Dengan kerendahan hati dan penuh rasa syukur kehadiran Allah SWT, kupersembahkan karya ini kepada:

**ALMAMATER TERCINTA  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI (UIN) SUNAN KALIJAGA  
YOGYAKARTA**



STATE ISLAMIC UNIVERSITY  
**SUNAN KALIJAGA**  
YOGYAKARTA



## ABSTRAK

Muh. Tria Kurniadi D. 2017. Implementasi Manajemen Mutu Terpadu (TQM) Berbasis SMM ISO 9001:2008 (Studi Kasus Di MTs Negeri Bantul Kota) . Tesis, Pendidikan Islam, Manajemen dan Kebijakan Pendidikan Islam, Pascasarjana UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta. Pembimbing: Dr. Imam Machali, M.Pd

Perkembangan sebuah Negara dipengaruhi oleh banyak faktor, salah satu diantaranya adalah sumber daya manusia. Sekarang, kualitas SDM di Indonesia masih tergolong rendah. Salah satu cara untuk memecahkan permasalahan tersebut adalah dengan pendidikan yang baik. Salah-satu lembaga pendidikan di Indonesia yang turut serta dalam memecahkan permasalahan global ini adalah Madrasah dengan menjamin mutu yang ada di madrasah tersebut. Madrasah sudah yang menerapkan hal tersebut adalah MTs N Bantul Kota yang menerapkan sistem manajemen mutu ISO 9001:2008.

Jenis penelitian ini termasuk dalam penelitian lapangan (*Field research*) dengan metode kualitatif. Data diperoleh dan dikumpulkan dari informan yang memiliki kriteria tertentu. Teknik pengumpulan data pada penelitian ini menggunakan teknik dokumentasi, wawancara dan observasi. Peneliti menggunakan model Milles dan Hubberman yang meliputi reduksi data, penyajian data dan kesimpulan. Adapun untuk menguji keabsahan data peneliti menggunakan teknik triangulasi sumber, yakni menguji kredibilitas data melalui berbagai sumber.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa terdapat beberapa ketidaksesuaian antara prosedur dengan yang ada di lapangan, namun secara keseluruhan implementasi SMM ISO 9001:2008 berjalan cukup baik. Ada beberapa faktor yang mempengaruhi penerapan sistem manajemen mutu ISO 9001:2008 di MTs N Bantul Kota. Faktor pendukung yang mempengaruhi suksesnya penerapan SMM ISO 9001:2008 di MTs N Bantul Kota adalah Komitmen dari seluruh warga madrasah, sumber daya manusia yang memadai, dan dukungan dari *stakeholder*. Adapun Faktor Penghambatnya adalah kebijakan dari pemerintah yang tumpang tindih dan paradigma masyarakat yang masih menganggap lembaga pendidikan (madrasah) sebagai lembaga pendidikan nomor dua. Sementara itu, dampak yang dirasakan setelah implementasi SMM ISO 9001:2008 di MTs N Bantul kota berupa: peningkatan komitmen pegawai, peningkatan mutu dan peningkatan citra madrasah di mata masyarakat.

**Kata Kunci:** *Sistem Manajemen Mutu, Stakeholder, Klausul, Audit Mutu.*

## ABSTRACT

Muh. Tria Kurniadi D. 2017. Implementasi Manajemen Mutu Terpadu (TQM) Berbasis SMM ISO 9001:2008 (Studi Kasus Di MTs Negeri Bantul Kota). Thesis, Pendidikan Islam, Manajemen dan Kebijakan Pendidikan Islam, Pascasarjana UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta. Advisor: Dr. Imam Machali, M.Pd

The development of an nation is influenced by many factors. One of them is the quality of the human resources. Nowadays, the quality of human resources in Indonesia that the main factor for developing the nation is still low. Madrasah is one of educational institution which has important role to develop the quality of human resources. The madrasah has to certify for ensuring and one of the madrasah that has been implementing this is MTs N Bantul Kota, by implementing ISO 9001:2008 quality management system.

The research aimed was to know how to apply the quality management system based on ISO 9001:2008, the factors that influenced in implementing this quality management system, and any significant increasing after implementing it in MTs N Bantul Kota.

This field research with qualitative approach. Obtained collected the data for informants who have certain criteria. Data collection techniques in this study using documentation techniques, interviews and observation. Researchers use Milles and Hubberman models that include data reduction, data presentation and conclusion. As for testing the validity of the data the researchers used the technique of triangulation of sources, namely test the credibility of data through various sources.

The results of this study indicate that there are some mismatches between procedures and those in the field, but overall the implementation of SMM ISO 9001: 2008 runs quite well..There are several factors that influence the implementation of ISO 9001: 2008 quality management system in MTs N Bantul Kota. Supporting factors affecting the implementation of ISO 9001: 2008 quality management system in MTs N Bantul Kota is the commitment of all madrasah citizens, adequate human resources, and support from stakeholders. The inhibiting factor is the policy of overlapping government and the paradigm of society who still consider the educational institution (madrasah) as the number two educational institution. Meanwhile, the impact felt after implementation of SMM ISO 9001: 2008 in MTs N Bantul city in the form of: improvement of employee commitment, quality improvement and improvement of image of madrasah in public eye.

**Keywords: Quality Management System, Stakeholder, Clause, Quality Audit.**

## KATA PENGANTAR

الحمد لله رب العالمين نَحْمَدُهُ وَنَسْتَعِينُهُ وَنَسْتَغْفِرُهُ وَنَعُوذُ بِاللَّهِ مِنْ شُرُورِ أَنْفُسِنَا وَمِنْ سَيِّئَاتِ أَعْمَالِنَا. مَنْ يَهْدِهِ اللَّهُ فَلَا مُضِلَّ لَهُ وَمَنْ يُضِلَّهُ فَلَا هَادِيَ لَهُ. اَللّٰهُمَّ صَلِّ عَلَى مُحَمَّدٍ وَسَلِّمْ وَعَلَى آلِهِ وَصَحْبِهِ أَجْمَعِينَ أَمَّا بَعْدُ

Segala puji bagi Allah yang atas segala limpahan rahmat, taufiq, dan hidayahNya, sehingga penulis dapat menyelesaikan tesis yang berjudul **“Implementasi Sistem Manajemen Mutu Terpadu (TQM) Berbasis SMM ISO 9001:2008 (Studi Kasus di MTs N Bantul Kota)”** dengan lancar. Shalawat dan salam bahagia Allah semoga tetap terlimpahkan kepada Baginda Nabi Muhammad Saw, keluarga, para sahabat, serta umatnya yang mengikuti sunnah-sunnahnya.

Segala puji bagi Allah Swt, yang telah memberi kedudukan mulia bagi hamba-Nya yang berilmu dan beriman, atas curahan karunia dan rahmat-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan tesis ini tepat pada waktunya. Shalawat serta salam semoga tetap terlimpahkan kepada baginda Nabi Muhammad Saw, sang revolusioner Allah SWT, yang membawa risalah untuk menyembah kepada tuhan yang esa yaitu Allah SWT sekaligus sebagai penyempurna akhlak manusia .

Penulisan tesis ini bertujuan untuk memenuhi salah satu syarat dalam memperoleh gelar sarjana pascasarjana pada Program Studi Pendidikan Islam Konsentrasi Manajemen dan Kebijakan Pendidikan Islam di Universitas Islam Negeri (UIN) Sunan Kalijaga Yogyakarta.

Sebagai penulis sangat menyadari akan kekurangan Dalam penyusunan tesis ini bahwa tanpa dorongan, bimbingan, dan motivasi-motivasi yang bersifat moril maupun materiil dari berbagai pihak, niscaya penulis tidak akan mampu menyelesaikan tesis ini dengan baik. Oleh karena itu, dengan segala kerendahan hati penulis menyampaikan terima kasih yang tak terhingga kepada:

1. Rektor UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta Prof. Dr. Yudian Wahyudi, M.A, Ph.D beserta para stafnya.
2. Direktur Pascasarjana UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta, Prof. Dr. H. Noorhaidi, M.A. M.Phil., Ph.D beserta stafnya.
3. Dosen pembimbing bapak Dr. Imam Machali, M.Pd, yang telah dengan ikhlas membimbing, mengarahkan, serta memberikan petunjuk dalam penyusunan tesis ini.
4. Bapak/Ibu Dosen Pascasarjana UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta selaku yang telah banyak memberikan ilmu dan wawasan kepada penulis
5. Kepala MTs N Bantul Kota Beliau Bapak Makmur Amprani, M.Pd., dan seluruh jajarannya yang telah dengan ikhlas meluangkan waktu untuk memberikan data informasi berkenaan dengan tesis ini. Dan semua pihak yang telah membantu dalam penyelesaian tesis ini.
6. Orang tua tercintaku, Bapak Sarana dan Sri Banun Basyariah, yang tiada henti memberikan doa untuk anak tercinta dalam menempuh kuliah di

Pascasarjana UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta, mohon maaf anakmu belum bisa memberikan yang terbaik selama ini.

7. Keluarga SMP N 2 Jetis yang tiada henti mengobarkan semangat untuk segera menyelesaikan penelitian ini.
8. Ungkapan terima kasih penulis haturkan pula kepada Ibu Susi yang telah banyak membantu penulis dalam segala hal. Tidak ada yang bisa saya balas kecuali dengan doa.
9. Akhirnya, ungkapan terima kasih kepada kepada teman-teman Program Pascasarjana MKPI angkatan 2014 khususnya teman-teman kelas MKPI B non regular, serta teman-teman Rina Rj, Himatul Khoiriyah, bpk. Siswanta, ibu Sapti Nastiti dan semuanya, kenangan indah bersama kalian menjadi bagian dalam kisah hidupku. Kalian begitu bermakna bagi penulis.

Tiada kata yang pantas penulis sampaikan kepada semuanya kecuali ucapan terima kasih yang tak terhingga serta iringan do`a, semoga amal baiknya mendapatkan balasan dari Allah SWT. Amien.

Yogyakarta, 10 Juni 2017

Hormat Saya

**Muh. Tria Kurniadi D., S.Pd.I**  
**NIM. 1420411129**



## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN SAMPUL .....</b>	<b>0</b>
<b>PERNYATAAN KEASLIAN .....</b>	<b>i</b>
<b>PERNYATAAN BEBAS PAGLIASI .....</b>	<b>ii</b>
<b>PENGESAHAN DIREKTUR .....</b>	<b>iii</b>
<b>PERSETUJUAN TIM PENGUJI .....</b>	<b>iv</b>
<b>NOTA DINAS PEMBIMBING.....</b>	<b>v</b>
<b>MOTTO .....</b>	<b>vi</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>viii</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>x</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>xiv</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xviii</b>
<b>DAFTAR BAGAN.....</b>	<b>xix</b>
<b>BAB I : PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah .....	5
C. Tujuan dan Kegunaan Penelitian .....	5
D. Telaah Pustaka .....	6
E. Metode Penelitian.....	17
F. Sistematika pembahasan .....	23

## **BAB II : LANDASAN TEORITIS**

A. Pengertian Mutu .....	27
B. Konsep Mutu .....	28
C. Falsafah Total Quality Management .....	30
D. Sasaran Mutu .....	31
E. Prinsip dan Unsur Pokok dalam Total Quality Management .....	33
F. Sistem Manajemen Mutu ISO 9001 .....	35
G. Prinsip-Prinsip SMM ISO 9001:2008 .....	37
H. Klausul-Klausul Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2008 .....	44

## **BAB III GAMBARAN UMUM MTs N BANTUL KOTA**

A. Identitas Madrasah .....	51
B. Letak Geografis.....	51
C. Sejarah MTs N Bantul Kota.....	52
D. Visi dan Misi MTs N Bantul Kota .....	54
E. Program Inovasi dan Program Unggulan .....	55
F. Struktur Organisasi .....	56
G. Guru dan Pegawai MTs N Bantul Kota .....	60
H. Sarana dan Prasarana .....	65

## **BAB IV ANALISIS SISTEM MANAJEMEN MUTU ISO 9001:2008**

A. Implementasi Sistem Manajemen Mutu ISO 9001: 2008.....	66
1. Perencanaan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001: 2008 ...	67
a. Membangun Komitmen Manajemen .....	67
b. Penunjukan Wakil Manajemen Mutu. ....	74

c. Pelatihan Pemahaman SMM Bagi Guru dan Karyawan .....	76
d. Pembentukan Tim ISO .....	79
e. Menyusun Dokumen Sistem Manajemen Mutu .....	79
f. Sosialisasi Sistem Manajemen Mutu .....	80
g. Perencanaan Program Madrasah .....	81
2. Pelaksanaan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2008 di MTs N Bantul Kota .....	84
a. Pemasaran .....	85
b. Penerimaan Peserta Didik Baru.....	88
c. Proses Pendidikan .....	91
3. Evaluasi Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2008 di MTs N Banul Kota.....	98
a. Audit Mutu Internal.....	98
b. Audit Mutu Eksternal .....	105
4. Tindak Lanjut Hasil Evaluasi Sistem Manajemen ISO 9001:2008 di MTs N Bantul Kota .....	105
a. Tindakan Koreksi Hasil Audit Internal .....	105
b. Tinjauan Manajemen.....	106
B. Faktor-Faktor yang mempengaruhi Implementasi Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2008 di MTs N Bantul Kota .....	111
1. Faktor Pendukung.....	111

2. Faktor Penghambat .....	115
C. Dampak Implementasi Sistem manajemen Mutu ISO 9001:2008 di MTs N Bantul Kota .....	116
1. Dampak Internal .....	116
2. Dampak Eksternal.....	119
<b>BAB V : PENUTUP</b>	
A. Kesimpulan .....	121
B. Saran .....	122
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>116</b>
<b>LAMPIRAN-LAMPIRAN .....</b>	<b>xxv</b>
<b>RIWAYAT HIDUP .....</b>	<b>xxvi</b>

STATE ISLAMIC UNIVERSITY  
**SUNAN KALIJAGA**  
 YOGYAKARTA

## **DAFTAR TABEL**

1. Tabel 1 Klausul-Klausul ISO 9001:2008
2. Tabel 2 Daftar Tenaga Pendidik MTs N Bantul Kota
3. Tabel 3 Daftar Tenaga kependidikan MTs N Bantul Kota
4. Tabel 4 Sarana dan Prasarana MTs N Bantul Kota
5. Tabel 5 Hasil Audit Mutu Internal 2014
6. Tabel 6 Hasil Tinjauan Manajemen
7. Tabel 7 Daftar Tenaga Pendidik Bersertifikat
8. Tabel 8 Monitoring dan Pengukuran Sasaran Mutu MTs N Bantul Kota
9. Tabel 9 Hasil Angket Kepuasan Pelanggan tentang KBM



STATE ISLAMIC UNIVERSITY  
SUNAN KALIJAGA  
YOGYAKARTA



### **Daftar Bagan**

1. Bagan 1 Flowchart SMM ISO 9001:2008
2. Bagan 2 Struktur Umum Organisasi MTs N Bantul Kota
3. Bagan 3 Struktur Pimpinan MTs N Bantul Kota
4. Bagan 4 Struktur Staf Pimpinan
5. Bagan 5 Struktur Penerimaan Peserta Didik Baru



# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang Masalah**

Pendidikan merupakan faktor penting yang dapat menentukan kualitas suatu negara. Keberhasilan pendidikan akan berimplikasi pada sektor sektor lain seperti ekonomi, politik, teknologi dan lain sebagainya. Demikian halnya jika pendidikan tidak berhasil, hal ini juga akan mempengaruhi kualitas suatu bangsa.

Permasalahan dunia pendidikan di Indonesia khususnya pendidikan Islam memang sudah sangat kompleks. Selain dituntut untuk menguasai ilmu pengetahuan dan teknologi untuk mengejar ketertinggalannya dengan negara lain, pendidikan juga dituntut untuk memperbaiki akhlak dan moral peserta didiknya.

Terlebih lagi, pada abad 21 ini lembaga pendidikan dihadapkan pada berbagai tantangan yang berskala global. Sebagian besar tantangan ini muncul akibat dari globalisasi yang mendorong terjadinya transformasi peradaban melalui proses modernisasi, industrialisasi, dan revolusi informasi.<sup>1</sup>

Dalam dunia seperti sekarang ini, kualitas sumber daya manusia menjadi faktor utama dalam bersaing menjadi negara maju. Negara-negara seperti yang digambarkan oleh UNDP (United Nation Development Programme). Berdasarkan laporan pengembangan manusia 2015, indeks pengembangan manusia (IPM) Indonesia berada pada posisi ke-113 dari 188 negara dengan

---

<sup>1</sup>Marno dan Triyo Suprayitno, *Manajemen dan Kepemimpinan Pendidikan Islam* (Bandung: Refika Aditama, 2008), 186.

besaran 0,689.<sup>2</sup> Posisi Indonesia sama dengan Negara Gabon (salah satu negara di Afrika yang merdeka pada tahun 1960) Di kawasan Asia Tenggara, posisi Indonesia masih berada di bawah negara Malaysia yang menempati urutan ke-63 dan Thailand pada posisi ke-93.

Madrasah merupakan salah satu lembaga pendidikan Islam yang turut andil dalam mengentaskan permasalahan ini. Dengan adanya madrasah diharapkan *out put* yang dihasilkan menjadi produk yang berkualitas, menguasai ilmu agama sekaligus juga menguasai ilmu pengetahuan dan teknologi.

Namun pada kenyataannya, madrasah seringkali dipandang sebelah mata oleh sebagian masyarakat. Mutu madrasah sering dianggap masih kalah dengan sekolah negeri pada umumnya. Anggapan ini didasarkan atas *input* peserta didik baru seringkali nilainya di bawah sekolah negeri pada umumnya. Anggapan ini tidak selalu benar, ada juga beberapa madrasah yang mempunyai *passing grade* tinggi dalam kriteria penerimaan peserta didik baru.

Mutu lulusan (*out put*) sekolah/ madrasah dapat dikatakan bermutu tinggi jika prestasi sekolah khususnya prestasi belajar siswa menunjukkan pencapaian yang tinggi dalam (1) prestasi akademik, berupa nilai UAS, UAN, Karya Ilmiah dan lomba akademik, (2) prestasi non akademik misalnya

---

<sup>2</sup> Shantanu Mukherjee, dkk., *Human Development Report 2016*, (New York: United Nations Development Programme, 2016), hlm.207.

IMTAQ, kejujuran, sopan santun, ketrampilan, dsb. (3) keterserapan lulusan oleh dunia usaha atau tingkat pendidikan selanjutnya.<sup>3</sup>

Namun, tentu saja asumsi demikian membuat risau pemerhati pendidikan. Asumsi masyarakat yang seperti ini akan membuat “citra madrasah adalah sekolah nomor dua” akan semakin tinggi. Kondisi seperti ini tentu saja tidak boleh dibiarkan. Pelaku pendidikan harus memikirkan berbagai cara agar lembaganya tetap berjalan.

Manajemen mutu terpadu dipandang sebagai salah satu alternatif jalan keluar dalam masalah ini. Manajemen mutu terpadu sering dikenal dengan *total quality management* (TQM). Dalam perspektif total quality management, pendidikan adalah sebuah institusi yang menyediakan produk berupa jasa-layanan. Menurut Edward Sallis yang dikutip oleh Zubaidi, Manajemen mutu terpadu pendidikan dimaknai sebuah filosofi tentang perbaikan 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.<sup>4</sup>

Dari beberapa konsep manajemen mutu terpadu, yang sering diterapkan dalam institusi pendidikan adalah konsep sistem manajemen mutu ISO 9001 yang didirikan oleh sebuah organisasi internasional di Jenewa Swiss pada tahun 1947.<sup>5</sup>

---

<sup>3</sup> Karnaen, *Implementasi Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2000 Studi Deskriptif Analitik pada Sekolah Menengah Kejuruan Negeri 13 Bandung Jawa Barat*, Tesis, (Yogyakarta: Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga, 2008),1.

<sup>4</sup> Zubaidi, *Implementasi Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2000 di SMK Negeri 2 Karanganyar*, Tesis, (Yogyakarta: Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga, 2010), 4

<sup>5</sup> *Ibid.*

Berkaitan dengan hal ini, Madrasah Tsanawiyah Negeri Bantul Kota, sudah berusaha untuk menyelesaikan permasalahan tersebut. salah satunya dengan menjalankan kualitas manajemen yang baik.

Data menunjukkan pada tahun 2012 MTs ini menempati peringkat pertama untuk Kriteria lomba terutama pada: Madrasah yang fokus pada kualitas manajerial secara transparan, akuntabel, optimalisasi partisipasi masyarakat dan perluasan jejaring kerja dan menerapkan sains dan teknologi. Kategori lainnya antara lain menilai pada madrasah yang menerapkan pendidikan gratis dan berwawasan jender, madrasah yang mandiri dan dapat secara swadaya mengimplementasikan usaha kesehatan sekolah dalam mendukung Gerakan Nasional Bersih Indonesiaku. Penilaian juga dilakukan pada madrasah yang berkeunggulan bahasa (bahasa lain dan bahasa Arab), unggul dalam olah raga dan seni, juga unggul dalam keterampilan untuk pendukung kehidupan peserta didik setelah lulus atau ingin bekerja.<sup>6</sup>

Madrasah yang berdiri pada tahun 1957, saat ini sudah memenuhi standar manajemen mutu ISO 9001:2008.<sup>7</sup> Selain untuk meningkatkan mutu madrasah sendiri, secara tidak langsung juga berpengaruh meningkatnya citra madrasah. Oleh karena itu, penulis merasa tertarik untuk mengungkap lebih lanjut mengenai upaya peningkatan mutu melalui sistem manajemen mutu iso 9001: 2008 (studi kasus di madrasah tsanawiyah negeri bantul kota).

---

<sup>6</sup> Kemenag yogyakarta, “MTs N Bantul Kota peringkat I Madrasah Award DIY”, dalam <http://yogyakarta.kemenag.go.id/index.php?a=berita&id=112654>, diakses pada tanggal 19 oktober 2015

<sup>7</sup> Hasil observasi pada tanggal 19 oktober 2015



## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah diuraikan diatas, penulis merumuskan beberapa masalah:

1. Bagaimana analisis kesesuaian implementasi sistem manajemen mutu ISO 9001:2008 di MTs N Bantul Kota?
2. Apa faktor-faktor yang mempengaruhi implementasi sistem manajemen mutu ISO 9001:2008 di MTs N Bantul Kota?
3. Bagaimana dampak penerapan sistem manajemen mutu ISO 9001:2008 di MTs N Bantul Kota?

## **C. Tujuan dan Manfaat Penelitian**

Dari rumusan masalah diatas, maka dapat di tarik tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Tujuan
  - a. Untuk mengetahui kesesuaian implementasi sistem manajemen mutu ISO 9001 di MTs N Bantul Kota.
  - b. Untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi implementasi sistem manajemen mutu ISO 9001:2008 di MTs N Bantul Kota.
  - c. Untuk mengetahui dampak penerapan sistem manajemen mutu ISO 9001 terhadap mutu pendidikan di MTs N Bantul Kota.
2. Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi baik dalam teoritis maupun praktis bagi pengembangan lembaga pendidikan Islam. Adapun manfaat dari penelitian ini adalah:

#### **a. Manfaat Teoritis**

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi tentang pelaksanaan sistem manajemen mutu ISO 9001 di MTs N Bantul Kota dalam rangka meningkatkan Mutu dan citra madrasah. Lebih lanjut penelitian ini diharapkan bermanfaat bagi segenap civitas akademika UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta Khususnya mahasiswa Prodi Pendidikan Islam sebagai bahan rujukan referensi untuk melakukan kajian lebih lanjut.

#### **b. Manfaat Praktis**

##### **1. Bagi Lembaga Pendidikan (Sekolah)**

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi sumbangan teoritis bagi lembaga pendidikan dalam memperkaya wawasan tentang sistem manajemen mutu ISO 9001 di MTs N Bantul Kota dalam rangka meningkatkan Mutu dan citra madrasah.

##### **2. Bagi Peneliti**

Penelitian ini diharapkan mampu menambah pengetahuan tentang sistem manajemen mutu ISO 9001 di MTs N Bantul Kota dalam rangka meningkatkan Mutu dan citra madrasah.

#### **D. Telaah Pustaka**

Sebenarnya pembahasan mengenai sistem manajemen mutu ISO 9001 telah banyak dibicarakan oleh para peneliti sebelumnya. Dari pencarian penulis mengenai pustaka yang berkaitan dengan tema ini setidaknya ada beberapa judul tesis yang membahasnya:

Pertama, penelitian yang dilakukan Imam Syihabuddin yang berjudul “Manajemen Mutu Berstandar ISO 9001:2008 dan Dampaknya Terhadap Peningkatan Mutu pendidikan (Studi Kasus di SMA Negeri 1 Kendal)” tahun 2011.<sup>8</sup> Objek penelitian ini adalah penerapan manajemen mutu ISO 9001:2008 di SMA Negeri 1 Kendal.

Metode yang dipakai dalam penelitian ini adalah kualitatif. Adapun pengumpulan datanya dilakukan melalui dokumentasi, observasi, dan interview. Dalam analisisnya, penulis memakai metode reduksi data, penyajian data dan verifikasi data.

Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa pertama, alasan penggunaan manajemen mutu berstandar ISO 9001:2008 yaitu merupakan persyaratan sekolah bertaraf internasional, dan untuk meningkatkan kualitas pendidikan. Kedua implementasi manajemen mutu berstandar ISO dimulai dari tahap perencanaan, yakni dengan mempelajari persyaratan standar sistem manajemen mutu. Pelaksanaan ditinjau dengan komitmen pimpinan, guru yang berkualitas, kegiatan belajar mengajar yang bermutu, kurikulum yang disesuaikan dengan kebutuhan pelanggan, input siswa yang baik, kesiapan dalam ujian dan lulusan yang mempunyai daya saing.

Berbeda dengan penelitian yang dilakukan oleh Imam Syihabuddin, penelitian yang akan dilakukan tidak hanya terfokus pada dampak penerapan ISO 9001 terhadap mutu pendidikan saja, melainkan penelitian yang akan dilakukan lebih terfokus pada pengembangan mutu pendidikan dengan melalui

---

<sup>8</sup> Imam Syihabuddin, *Manajemen Mutu Berstandar ISO 9001:2008 dan Dampaknya Terhadap Peningkatan Mutu Pendidikan (Studi Kasus di SMA Negeri 1 Kendal)*, Tesis, (Yogyakarta: Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga, 2011)

sistem manajemen mutu ISO 9001:2008. Dengan demikian penelitian ini dimaksudkan untuk melengkapi penelitian yang sudah ada.

Kedua, penelitian yang dilakukan oleh Karnaen yang berjudul “Implementasi Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2000 Studi Deskriptif Analitik pada Sekolah Menengah Kejuruan Negeri 13 Bandung Jawa Barat” tahun 2008.<sup>9</sup> Penelitian ini menggunakan metode survey dengan pendekatan kuantitatif. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui gambaran yang jelas mengenai implementasi sistem manajemen mutu ISO 9001:2000 di SMK N 13 Bandung, kinerja sekolah sebelum dan sesudah implementasi sistem manajemen mutu ISO 9001:2000 dan hubungannya dengan prestasi siswa.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Implementasi sistem manajemen mutu ISO 9001:2000 telah dilaksanakan sesuai dengan prosedur atau persyaratan yang telah ditetapkan.<sup>10</sup> Kemudian dalam hal kinerja sekolah sebelum dan sesudah pelaksanaan sistem manajemen mutu ISO 9001 : 2000 menunjukkan adanya peningkatan yang lebih baik. Adanya sistem manajemen mutu ISO 9001 : 2000 ini juga berpengaruh besar terhadap peningkatan prestasi siswa di SMK N 13 Bandung.

Terdapat beberapa perbedaan antara penelitian yang dilakukan Karnaen dengan penelitian yang akan dilakukan. Pertama, penelitian yang dilakukan Karnaen lebih menekankan pada pengaruh adanya sistem manajemen mutu ISO 9001 di sebuah lembaga pendidikan, sedangkan penelitian yang akan

---

<sup>9</sup> Karnaen, *Implementasi Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2000 Studi Deskriptif Analitik pada Sekolah Menengah Kejuruan Negeri 13 Bandung Jawa Barat, Tesis*, (Yogyakarta: Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga, 2008)

<sup>10</sup> *Ibid.*, hlm. i

dilakukan lebih terfokus pada analisis implementasi sistem manajemen mutu ISO 9001 dalam sebuah lembaga pendidikan. Kedua, metode yang digunakan oleh karnaen adalah kuantitatif, sedangkan metode penelitian yang akan dilakukan adalah kualitatif.

Penelitian selanjutnya adalah “Implementasi Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2000 di SMK Negeri 2 Karanganyar” oleh Zubaidi tahun 2010.<sup>11</sup> Penelitian ini menggunakan metode penelitian deskriptif kualitatif. Teknik pengumpulan datanya menggunakan teknik wawancara, observasi, dan analisis dokumen. Sedangkan untuk uji keabsahan data menggunakan teknik triangulasi sumber dan triangulasi metode.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa implementasi sistem manajemen mutu ISO di SMK Negeri 2 Karanganyar telah dilaksanakan sesuai aturan yang berlaku. Dalam hal penerapannya, SMK Negeri 2 Karanganya menghadapi beberapa hambatan diantaranya: biaya yang banyak, kurangnya kontinuitas kinerja unit kerja, kurangnya kesadaran akan pentingnya sistem manajemen mutu ISO 9001:2000.

Hampir sama dengan penelitian yang dilakukan oleh Zubaidi, penelitian yang akan dilakukan juga berfokus pada implementasi sistem manajemen mutu ISO dalam sebuah lembaga. Namun yang menjadi perbedaan mendasar adalah bahwa setiap orang atau lembaga yang melakukan suatu teknik yang sama belum tentu juga hasilnya akan sama. Banyak faktor yang mempengaruhinya.

---

<sup>11</sup> Zubaidi, *Implementasi Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2000 di SMK Negeri 2 Karanganyar, Tesis*, (Yogyakarta: Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga, 2010)



Oleh karena itu penelitian yang akan dilakukan adalah bersifat melengkapi penelitian yang sudah ada sebelumnya.

## **E. KERANGKA TEORITIK**

### **1. Manajemen Mutu**

Menurut Sulipan manajemen mutu merupakan sebuah filsafat dan budaya organisasi yang menekankan kepada upaya menciptakan mutu yang konstan melalui setiap aspek dalam kegiatan organisasi. Manajemen mutu membutuhkan pemahaman mengenai sifat mutu dan sifat sistem mutu serta komitmen manajemen untuk bekerja dalam berbagai cara. Manajemen mutu sangat memerlukan figure pemimpin yang mampu memotivasi agar seluruh anggota dalam organisasi dapat memberikan kontribusi semaksimal mungkin kepada organisasi. Hal tersebut dapat dibangkitkan melalui pemahaman dan penjiwaan secara sadar bahwa mutu suatu produk atau jasa tidak hanya menjadi tanggung jawab pimpinan, tetapi menjadi tanggung jawab seluruh anggota dalam organisasi.<sup>12</sup>

Dalam kegiatan manajemen, anggota organisasi itu di sepanjang waktunya melaksanakan tiga kegiatan dasar untuk mengembangkan mutu yakni:<sup>13</sup>

- a. Membina proses; dalam kegiatan ini anggota organisasi melakukan pekerjaannya ditetapkan dalam uraian pekerjaan (*job description*), yang telah dipelajari sebelumnya.

---

<sup>12</sup> Sulipan, "Pengembangan Profesi Guru, Kepala Sekolah Dan Pengawas Sekolah" dalam <http://sekolah.8k.com/blank.html>, diakses pada tanggal 25 oktober 2015

<sup>13</sup> Soewarni hardjosoedarmo, *total quality management*, (Yogyakarta: Andi, 2002), 26.

- b. Melakukan perbaikan *performance* secara perorangan maupun secara kelompok
- c. Menangani krisis; ini berarti menghadapi dan menangani keadaan darurat serta situasi yang tidak terduga sebelumnya.

Seiring pesatnya perkembangan keilmuan, konsep manajemen mutu juga mengalami perkembangan. Dalam bidang pendidikan dikenal dengan istilah manajemen mutu terpadu pendidikan. Manajemen mutu terpadu pendidikan merupakan pendekatan yang akhir-akhir ini banyak diminati orang atau lembaga.

MMT adalah budaya organisasi yang ditentukan dan didukung oleh pencapaian kepuasan pelanggan secara terus menerus melalui sistem terintegrasi, yang terdiri dari bermacam-macam alat, teknik, dan pelatihan-pelatihan. Tindakan perbaikan dilakukan secara terus menerus dalam proses organisasi, sehingga diharapkan menghasilkan produk dan pelayanan bermutu tinggi.<sup>14</sup>

Manajemen mutu terpadu menurut Tjiptono dan Anastasia Diana yang dikutip oleh Husaini Usman merupakan suatu pendekatan dalam usaha memaksimalkan daya saing melalui perbaikan terus menerus atas jasa, manusia, produk, dan lingkungan. Manajemen mutu terpadu merupakan sebuah konsep yang berupaya melaksanakan sistem manajemen mutu kelas dunia.<sup>15</sup>

Dalam pandangan Nana Syaodih, dkk., manajemen mutu terpadu sering disebut dengan manajemen mutu total. Manajemen mutu total merupakan suatu metodologi yang dapat membantu profesional pendidikan mengatasi lingkungan yang terus berubah. Manajemen mutu total merupakan

---

<sup>14</sup> Agus Wibowo, *Akuntabilitas Pendidikan: Upaya Meningkatkan Mutu dan Citra Sekolah*, (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2013), 152.

<sup>15</sup> Husaini Usman, *Manajemen: Teori, Praktik, dan Riset Pendidikan*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2014), 601.

metodologi yang mempermudah mengelola perubahan, membentuk fokus perubahan, membentuk infrastruktur yang lebih fleksibel, cepat merespon pada tuntutan perubahan masyarakat, serta membantu pendidikan dalam mengatasi hambatan-hambatan biaya dan waktu.<sup>16</sup> Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa manajemen mutu pendidikan adalah budaya peningkatan mutu pendidikan yang dilakukan dengan berbagai macam cara dan teknik, secara terus menerus untuk mendapatkan produk yang berkualitas.

Ada beberapa komponen yang harus diperhatikan dalam penerapan manajemen mutu terpadu. Menurut Goetsch dan Davis yang dikutip Husaini, setidaknya ada sepuluh komponen yang harus diperhatikan yakni: a) Fokus pada pelanggan, b) Obsesi terhadap mutu, c) Pendekatan ilmiah, d) Komitmen jangka panjang, e) Kerjasama tim, f) Perbaikan sistem secara terus menerus, g) Pendidikan dan pelatihan, h) Kebebasan yang terkendali, i) Kesatuan tujuan, j) Adanya keterlibatan dan pemberdayaan guru dan staf tata usaha.<sup>17</sup>

## **2. Sistem Manajemen Mutu ISO**

Salah satu standard mutu yang banyak digunakan oleh sebuah lembaga adalah ISO. ISO merupakan federasi bertaraf internasional dari badan-badan standar nasional. Keanggotaan Indonesia dalam ISO diwakili oleh Dewan Standarisasi Nasional (DSN).<sup>18</sup>

---

<sup>16</sup> Nana Syaodih Sukmadinata, dkk., *Pengendalian Mutu Pendidikan Sekolah Menengah: Konsep, Prinsip dan Instrumen*, (Bandung: Refika Aditama, 2008), 11.

<sup>17</sup> Husaini Usman, *Manajemen: Teori*, 609.

<sup>18</sup> *ibid.*, hlm. 581

James G Petterson yang dikutip oleh Sobana memberikan gambaran pembeda antara sistem manajemen mutu ISO satu dengan yang lainnya, yaitu:<sup>19</sup>

- SMM ISO 9000, merupakan bagian seri SMM ISO 9001, 9002, 9003, dan SMM ISO 9004. SMM ISO 9000 sebagai petunjuk menuju keseluruhan seri SMM ISO.
- SMM ISO 9001 sebagai SMM ISO yang paling komprehensif. Berlaku bagi desain dan pengembangan, produksi pemberian layanan kepada pelanggan melalui panduan bagaimana proses produksi.
- SMM ISO 9002: berlaku untuk fasilitas penyediaan layanan produk sesuai dengan desain atau spesifikasi yang disediakan oleh pelanggan.
- SMM ISO 9003: hanya berlaku untuk prosedur pemeriksaan dan pengujian akhir.
- SMM ISO 9004: merupakan elemen dasar dalam proses pengembangan sistem mutu, disesuaikan dengan situasi spesifik instansi yang bersangkutan.

Tidak berhenti sampai disitu, sistem manajemen mutu ISO 9001 pun juga ada beberapa jenis seperti ISO 9001:1984, ISO 9001:2000, dan ISO 9001:2008. Pada dasarnya tidak ada perbedaan yang berarti antara ketiganya, hanya merupakan sebuah revisi saja. Sebagai contoh dalam ISO 9001:2000 klausul f berbunyi memastikan bahwa dokumen yang berasal dari luar dikenali dan distribusinya dikendalikan. Sedangkan dalam ISO 9001:2008 klausul

---

<sup>19</sup> Sobana, *Tips Memahami Sistem Manajemen Mutu ISO 9001*, (Bandung: Alfabeta, 2012), 10.

tersebut dikembangkan menjadi memastikan bahwa dokumen yang berasal dari luar ditetapkan oleh organisasi yang merupakan dokumen penting untuk proses perencanaan dan pelaksanaan sistem manajemen mutu. Dokumen-dokumen tersebut dikenali dan dikendalikan distribusinya.<sup>20</sup>

a. SMM ISO 9001

Sistem Manajemen Mutu ISO 9001 didefinisikan sebagai sistem yang berorientasi pada pendekatan proses. SMM ISO ini ditinjau ulang setiap lima tahun sekali. Sistem Manajemen Mutu ISO 9001 bukan merupakan standar produk, karena sistem ini tidak menyatakan persyaratan-persyaratan yang harus dipenuhi oleh produk. Sistem manajemen mutu ISO 9001 hanya merupakan standar proses sistem manajemen mutu.<sup>21</sup>

Pada dasarnya ISO 9001:2000 menyatakan bahwa setiap organisasi harus menetapkan rencana-rencana dan menerapkan proses pengukuran, pemantauan, analisis dan peningkatan.<sup>22</sup> Oleh karena itu dalam setiap langkahnya SMM ISO 9001:2000 mempunyai prinsip-prinsip dasar. Prinsip-prinsip Sistem Manajemen Mutu ISO 9001 meliputi: fokus pada pelanggan, komitmen, keterlibatan semua orang dalam organisasi,

---

<sup>20</sup> Sugeng Listyo Prabowo, *Implementasi Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2008* di Perguruan Tinggi, (Malang: UIN Press Malang, 2009), 97.

<sup>21</sup> *Ibid.*, hlm. 11

<sup>22</sup> Vincent Gasperz, *Metode Analisis Untukpeningkatan Kualitas: ISO 9001:2000 Clause 8: Measurement, Analysis And Improvement*, (Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 2003), 1.

pendekatan fakta, pendekatan proses, pendekatan sistem, keterlibatan pihak lain dan peningkatan terus menerus.<sup>23</sup>

b. Persyaratan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2008

Manajemen ISO 9001:2008 merupakan sistem manajemen kualitas yang berfokus pada proses dan pelanggan, maka pemahaman terhadap persyaratan-persyaratan standar ISO 9001:2008 akan membantu organisasi dalam menetapkan dan mengembangkan sistem manajemen kualitas secara sistematis untuk memenuhi kepuasan pelanggan dan peningkatan terus menerus.<sup>24</sup> Adapun persyaratan manajemen mutu ISO 9001:2008 adalah mencakup delapan aspek sebagai berikut:<sup>25</sup>

1. Ruang lingkup

Klausul ini memuat persyaratan-persyaratan standar untuk memenuhi kepuasan pelanggan. Ruang lingkup dapat terbagi menjadi dua yakni lingkup umum dan lingkup penerapan.

2. Acuan Normatif

Klausul ini memuat tentang referensi-referensi yang perlu disiapkan oleh madrasah untuk menjalankan sistem manajemen mutu ISO 9001:2008. Yang termasuk dalam hal ini adalah peraturan pemerintah dan buku-buku panduan tentang kualitas.

---

<sup>23</sup> Sobana, *Tips Memahami*., hlm. 13

<sup>24</sup> Siti Nadhiroh, "Konsep dan Implementasi Sistem Manajemen Mutu ISO dalam Pendidikan", Makalah Mata kuliah Manajemen Mutu Terpadu dalam Pendidikan, (Yogyakarta:Pasca Sarjana UIN Sunan Kalijaga,2015), 6.

<sup>25</sup> Sobana, *Tips Memahami*., hlm. 22



### 3. Istilah dan definisi

Klausul ini menyatakan istilah dan definisi yang dipakai dalam sistem manajemen mutu ISO 9001:2008.

### 4. Sistem Manajemen Mutu

Klausul ini berisi ketentuan umum dan pengelolaan dokumen dalam menjalankan sistem manajemen mutu ISO. Yang perlu digaris bawahi adalah dalam ketentuan umum dan pengelolaan dokumen organisasi harus dilakukan secara sistematis dan dapat dipertanggungjawabkan.

### 5. Tanggungjawab Manajemen

Klausul ini menekankan pada komitmen manajemen puncak (*top management*). Dalam hal fokus pada pelanggan manajemen puncak harus menjamin bahwa persyaratan pelanggan yang telah ditetapkan dan dipenuhi dengan tujuan peningkatan kepuasan pelanggan.

### 6. Manajemen Sumber Daya

Organisasi harus menetapkan dan menyediakan sumber daya yang diperlukan dalam menjalankan sistem manajemen mutu ISO 9001:2008. Selain itu juga bertujuan untuk meningkatkan harapan pelanggan dan pemangku kepentingan sesuai yang telah dipersyaratkan.

## 7. Realisasi Produk

Dalam hal perencanaan realisasi produk organisasi harus menjamin bahwa proses realisasi produk berada di bawah pengendalian, agar memenuhi persyaratan produk.

## 8. Pengukuran dan analisis perbaikan

Persyaratan umum dalam Klausul 8 tentang pengukuran analisis dan peningkatan, dimana organisasi harus menetapkan rencana-rencana dan menerapkan proses-proses pengukuran, pemantauan, analisis dan peningkatan yang diperlukan agar menjamin kesesuaian dari produk.

## F. Metode Penelitian

### 1. Jenis Penelitian

Jenis penelitian ini adalah kualitatif. Metode penelitian ini berlandaskan pada filsafat postpositivisme, digunakan untuk meneliti pada kondisi obyek yang alamiah, dimana peneliti sebagai instrumen kunci.<sup>26</sup> Penelitian kualitatif sering disebut dengan penelitian lapangan (*field research*). Penelitian kualitatif adalah penelitian yang bertujuan untuk melakukan studi mendalam mengenai sebuah fenomena yang terjadi di lingkungan sosial. Fenomena yang dimaksud adalah implementasi manajemen mutu terpadu berbasis sistem manajemen mutu ISO 9001:2008 di MTs N Bantul Kota.

---

<sup>26</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D* (Bandung: Alfabeta, CV 2010), 15.

## 2. Penentuan Subjek dan Objek Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di MTs N Bantul Kota, Metode penentuan subyek sering disebut sebagai metode penentuan mencari sumber data. Maksud dari sumber data penelitian adalah subyek dari mana data itu diperoleh.<sup>27</sup> Penentuan sampel dalam penelitian ini menggunakan teknik *purposive sampling* yaitu teknik pengambilan sampel sumber data dengan pertimbangan tertentu.<sup>28</sup> Subjek penelitian dari penelitian ini adalah

### a. Kepala MTs N Bantul Kota

Kepala MTs N Bantul Kota saat ini dipegang oleh bapak Makmur Amprani, M.Pd. Data yang diperoleh dari kepala madrasah berupa penjelasan tentang implementasi sistem manajemen mutu ISO 9001:2008 mulai dari perencanaan sampai dengan evaluasi.

### b. Wakil Kepala Madrasah Urusan Manajemen Mutu

WKM urusan Manajemen mutu di MTs N Bantul Kota saat ini dijabat oleh bapak Suranto, S.Pd. sebagai pelaksana teknis sistem manajemen mutu ISO 9001:2008 di lembaga beliau memberikan penjelasan detail pelaksanaan SMM ISO 9001:2008

### c. Staf WKM Urusan Manajemen Mutu

Staf WKM Urusan Manajemen Mutu di MTs N Bantul Kota adalah bapak Kaharja, S.Pd. pengambilan data dari beliau dimaksudkan untuk melakukan *cross check* data yang telah diperoleh dari kepala madrasah

---

<sup>27</sup>*Ibid.*, hlm. 14.

<sup>28</sup>*Ibid.*, hlm. 300.

dan WKM Urusan Manajemen Mutu dan data yang diperoleh hasilnya sama dengan data yang diberikan oleh narasumber sebelumnya. Artinya data yang diperoleh adalah valid.

d. Guru

Guru dipilih yang sebagai subjek penelitian adalah bapak Wartono, S.Pd dan bapak Kaharja. Pemilihan ini karena ia karena beliau memenuhi kriteria sebagai narasumber yang mencakup 3 M (Mengetahui, Mengalami, Memahami ).

Sedangkan objek penelitiannya adalah sistem manajemen mutu ISO 9001:2008 sebagai upaya peningkatan mutu pendidikan di MTs N Bantul Kota.

### 3. Teknik Pengumpulan data

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan beberapa teknik pengumpulan data, yakni:

a. Observasi

Observasi yang dilakukan peneliti adalah observasi *non participant*. Peneliti melakukan pengamatan dalam beberapa hal yang berkaitan dengan pelaksanaan sistem manajemen mutu ISO 9001:2008 seperti: kegiatan belajar mengajar, kedisiplinan guru dan siswa, serta dokumen-dokumen yang berkaitan dengan hal tersebut.

b. Wawancara (*interview*)

Wawancara yang dilakukan oleh peneliti adalah *indept interview*. Adapun narasumber dari wawancara tersebut adalah kepala

madrasah, WKM urusan manajemen mutu, staf WKM urusan manajemen mutu, dan guru.

c. Dokumentasi

Metode dokumentasi adalah metode pengumpulan data dengan menyelidiki dokumen-dokumen yang ada di MTs N Bantul Kota yang terkait dengan topik penelitian ini, seperti peraturan-peraturan yang ada, dokumen kurikulum, dan lain sebagainya.

#### **4. Uji Keabsahan dan Kredibilitas Data**

Dalam hal ini penulis menggunakan beberapa teknik triangulasi. Untuk mengetahui kredibilitas data yang diperoleh penulis menggunakan teknik triangulasi sumber, dimana peneliti mengecek hasil wawancara dengan melalui beberapa sumber dan triangulasi teknik.

#### **5. Teknik Analisis Data**

Dalam penelitian kualitatif, data diperoleh dari berbagai sumber, dengan berbagai macam teknik pengumpulan data, dan dilakukan terus menerus sampai datanya jenuh. Data yang diperoleh pada umumnya adalah data kualitatif (walaupun tidak menolak data kuantitatif), sehingga teknik analisis data yang digunakan belum ada pola yang jelas. Oleh karena itu sering mengalami kesulitan dalam melakukan analisis.

Dalam hal ini Bogdan yang dikutip oleh Sugiyono mengemukakan analisa data adalah proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan, dan bahan-bahan

lain sehingga dapat mudah difahami, dan temuannya dapat di informasikan kepada orang lain.<sup>29</sup>

Dalam menganalisis data, penulis menggunakan analisis model Milles dan Hubberman dimana ada beberapa tahap yang harus dilaluinya.

a. *Data Reduction* (Reduksi Data)

Reduksi data berarti merangkum, memilih hal-hal pokok dalam penelitian, memfokuskan pada hal-hal yang penting, dicari tema dan polanya dan membuang yang tidak perlu. Tujuan dari reduksi data ini adalah untuk memberikan gambaran yang lebih jelas, dan mempermudah peneliti untuk melakukan pengumpulan data selanjutnya.

Dalam mereduksi data peneliti dipandu oleh tujuan yang akan dicapai. Tujuan utama dari penelitian kualitatif adalah pada temuan.

b. *Penyajian Data* (*Data Display*)

Tahapan selanjutnya setelah reduksi data adalah display data. Display data dalam penelitian kualitatif “dapat dilakukan dalam bentuk uraian singkat, bagan, hubungan antar kategori dan sejenisnya.”<sup>30</sup> Dengan mendisplaykan data maka peneliti akan mudah memahami apa yang terjadi di lapangan. Karena data yang diperoleh merupakan data data dalam bentuk narasi, bukan angka

---

<sup>29</sup> ....data analysis is the process of systematically searching and arranging the interview ranscript, fieldnotes, and other materials that ou accumulate to increase your own understanding of them and to enable you to present what you have discovered to other. Lihat di Sugiyono, *Metode Penelitian Pendidikan*, 334.

<sup>30</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian Pendidikan*, 249.



maka penulis menggunakan teknik deskriptif dalam menyajikan data.

Teknik analisis deskriptif yakni pengambilan kesimpulan terhadap suatu obyek, kondisi, sistem pemikiran, gambaran secara sistematis, factual, serta hubungannya dengan fenomena yang dianalisis.<sup>31</sup> Selain itu, penulis juga menggunakan kerangka berpikir induktif, yaitu penulis menggunakan pola penalaran yang berangkat dari data-data yang bersifat khusus, dan diuraikan untuk menghasilkan kesimpulan yang bersifat umum.

c. *Conclusion Drawing/ verification* (Kesimpulan)

Tahapan terakhir setelah display data adalah kesimpulan. Menurut Miles dan Huberman sebagaimana dikutip Sugiyono bahwa:<sup>32</sup>

Kesimpulan awal yang dikemukakan masih bersifat sementara dan akan berubah bila tidak ditemukan bukti-bukti yang kuat yang mendukung pada tahap pengumpulan data berikutnya. Tetapi apabila kesimpulan yang dikemukakan pada tahap awal, didukung oleh bukti-bukti yang valid dan konsisten saat peneliti kembali ke lapangan mengumpulkan data, maka kesimpulan yang dikemukakan merupakan kesimpulan yang kredibel. Kesimpulan dalam penelitian kualitatif adalah merupakan temuan baru yang sebelumnya belum pernah ada.

---

<sup>31</sup> Moh. Nazir, *Metode Penelitian*, (Jakarta: Ghalia Indonesia, 1998), 63.

<sup>32</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian Pendidikan*, 252-253.

Temuan dapat berupa diskripsi atau gambaran suatu objek yang sebelumnya masih gelap sehingga setelah diteliti menjadi jelas, dapat berupa hubungan kausal atau interaktif, hipotesis atau teori

#### **G. Sistematika Pembahasan**

Supaya dalam penulisan ini lebih sistematis, maka perlu peneliti sajikan sistematika pembahasan sebagai gambaran umum lapran penelitian. Adapun sistematika pembahasan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

Bab *pertama*, merupakan pendahuluan yang terdiri atas penegasan istilah, latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan dan kegunaan penelitian, kajian pustaka, metode penelitian dan sistematika penulisan.

Bab *kedua* berisi tentang landasan teori yang digunakan dalam penelitian.

Bab *ketiga* berisi tentang gambaran umum MTs N Bantul Kota Bantul, meliputi letak geografis, moto, visi dan misi sekolah, tujuan, sejarah, struktur organisasi sekolah, sarana dan prasarana, kondisi guru dan murid, kegiatan sekolah, dan relasi sosial.

Bab *keempat* berisi pembahasan, yang meliputi analisis data, dalam hal ini penulis memfokuskan pada pembahasan mengenai sistem manajemen mutu ISO 9001:2008 di MTs N Bantul Kota. Dalam bab ini ada beberapa hal yang harus dibahas yakni implementasi sistem manajemen mutu ISO 9001:2008 di MTs N Bantul Kota, faktor-faktor yang memengaruhi sistem manajemen mutu ISO 9001:2008 di MTs N

Bantul Kota, dan dampak sistem manajemen mutu ISO 9001:2008 di MTs N Bantul Kota.

Setelah dilakukan analisis dengan model Milles dan Hubberman, tahap selanjutnya adalah menyimpulkan. Jadi pada bab *kelima* berisi kesimpulan dan saran-saran.



## BAB V

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dipaparkan peneliti dapat mengambil beberapa kesimpulan, yakni:

1. Ada beberapa ketidaksesuaian yang ditemukan dalam pelaksanaan sistem manajemen mutu ISO 9001:2008 seperti kurangnya dokumen-dokumen kegiatan, prosedur KBM yang belum sepenuhnya terlaksana. Namun demikian secara keseluruhan dalam penerapan sistem manajemen mutu tersebut sudah berjalan cukup baik, hal ini karena ketidaksesuaian tersebut dapat segera diperbaiki.
2. Faktor-faktor yang mempengaruhi jalannya sistem manajemen mutu terpadu berbasis ISO 9001:2008 di MTs Negeri Bantul Kota terbagi menjadi dua:
  - a. Faktor Pendukung

Faktor pendukung jalannya SMM ISO 9001:2008 di MTs N Bantul Kota antara lain: komitmen manajemen yang kuat dari seluruh warga MTs N Bantul Kota, Dukungan Sumber daya Manusia yang cukup memadai, dan dukungan *Stake Holder*.

- b. Faktor Penghambat

Ada dua faktor penghambat jalannya SMM ISO 9001:2008 di MTs N Bantul Kota antara lain: kebijakan dari pemerintah daerah yang

seringkali bersinggungan dengan kebijakan sekolah, serta pandangan masyarakat yang kurang tertarik dengan lembaga pendidikan madrasah.

3. Dampak penerapan sistem manajemen mutu ISO 9001:2008 di MTs N Bantul Kota adalah sebagai berikut:
  - a. Dampak Internal berupa peningkatan komitmen pegawai, peningkatan mutu madrasah serta mempermudah monitoring dan pengawasan
  - b. Dampak eksternal berupa peningkatan citra madrasah masyarakat terhadap MTs N Bantul Kota.

## **B. Saran**

Berdasarkan temuan hasil penelitian diatas, maka penulis dapat memberikan beberapa saran.

1. Lembaga pendidikan harus melakukan koordinasi dan mengkomunikasikan lebih lanjut tentang program-program kerja madrasah kepada instansi terkait, seperti kementrian Agama kabupaten Bantul, dinas pendidikan pemuda dan olahraga kabupaten Bantul. Hal ini dimaksudkan agar instansi tersebut mendukung sepenuhnya program kerja yang dijalankan oleh madrasah, serta agar tidak terjadi miskomunikasi antara lembaga dengan instansi terkait.
2. Madrasah harus lebih gencar memperkenalkan lembaga kepada masyarakat luas agar paradigma masyarakat terhadap madrasah berubah.

3. Melihat dampak yang dihasilkan dari penerapan sistem manajemen mutu ISO 9001:2008 maka alangkah lebih baik untuk selalu mempertahankan sistem manajemen mutu ini.





## DAFTAR PUSTAKA

Abdul Hadis dan Nurhayati, *Manajemen Mutu Pendidikan*, Bandung: Alfabeta, 2014

Agus Wibowo, *Akuntabilitas Pendidikan: Upaya Meningkatkan Mutu dan Citra Sekolah*, Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2013

Ahmad Calam, Dkk., "Reformasi Manajemen Upaya Penerapan Total Quality Management dalam Pendidikan Islami," *Jurnal Ilmiah Saintikom*, STMIK Triguna Dharma vol.13 No. 2 Mei 2014

Djam'an Satori, *Pengawasan dan Penjaminan Mutu Pendidikan*, Bandung: Alfabeta, 2016

Edward Sallis, *Manajemen Mutu Terpadu Pendidikan : Total Quality Management in Education*, Yogyakarta: IRCiSoD, 2011

Eko Henryanto, dkk., *Pengendalian Mutu Terpadu* Jakarta: Pustaka Binaman Pressindo, 1993

Fandy Tjiptono dan Anastasia Diana, *Total Quality Management*, Yogyakarta: Andi, 2002

Husaini Usman, *Manajemen: Teori, Praktik, dan Riset Pendidikan*, Jakarta: Bumi Aksara, 2014

Imam Machali dan Ara Hidayat, *The Handbook of Education Management: Teori dan Praktik Pengelolaan Sekolah/Madrasah di Indonesia*, Jakarta: Kencana, 2016.

——— *Pengelolaan Pendidikan: Konsep, Prinsip dan Aplikasi dalam Mengelola Sekolah dan Madrasah*, Yogyakarta: Kaukaba, 2012.

- Imam Syihabuddin, “Manajemen Mutu Berstandar ISO 9001:2008 dan Dampaknya Terhadap Peningkatan Mutu Pendidikan (Studi Kasus di SMA Negeri 1 Kendal)”, *Tesis*, Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga, 2011
- Karnaen, “Implementasi Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2000 Studi Deskriptif Analitik pada Sekolah Menengah Kejuruan Negeri 13 Bandung Jawa Barat,” *Tesis*, Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga, 2008.
- Koentjaraningrat, *Metode-metode Penelitian Masyarakat*, Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 1997.
- Marno dan Triyo Suprayitno, *Manajemen dan Kepemimpinan Pendidikan Islam* Bandung: Refika Aditama, 2008.
- Moh. Nazir, *Metode Penelitian*, Jakarta: Ghalia Indonesia, 1998.
- Nana Syaodih Sukmadinata, dkk., *Pengendaian Mutu Pendidikan Sekolah Menengah: Konsep, Prinsip dan Instrumen*, Bandung: Refika Aditama, 2008.
- Nanang Fatah, *Sistem Penjaminan Mutu Pendidikan*, Bandung: Remaja Rosdakarya, 2013.
- Philip Kotler dkk., *Manajemen Pemasaran Sudut Pandang Asia*, Jakarta: PT Indeks, 2003.
- Ridwan Abdullah Sani, Dkk., *Penjaminan Mutu Sekolah*, Jakarta: Bumi Aksara, 2015.
- Rudi Suardi, *Sisem Manajemen Mutu ISO 9001:2000 Penerapannya untuk Mencapai TQM*, Jakarta: PPM, 2004.
- Shantanu Mukherjee, dkk., *Human Development Report 2016*, New York: United Nations Development Programme, 2016.

Siti Nadhiroh, “Konsep dan Implementasi Sistem Manajemen Mutu ISO dalam Pendidikan”, Makalah Mata kuliah Manajemen Mutu Terpadu dalam Pendidikan, Yogyakarta: Pasca Sarjana UIN Sunan Kalijaga, 2015

Sugeng Listyo Prabowo, *Implementasi Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2008 di Perguruan Tinggi*, Malang: UIN Press Malang, 2009.

Sugiyono, *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*, Bandung: Alfabeta, CV 2010.

Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktis*, Jakarta: Bina Aksara, 1998.

Sutrisno Hadi, *Metodologi Riset*, Yogyakarta: Fakultas Psikologi UGM, 1987.

Sobana, *Tips Memahami Sistem Manajemen Mutu ISO 9001*, Bandung: Alfabeta, 2012.

Soewarso Hardjosoedarmo, *Total Quality Management*, Yogyakarta: ANDI, 2002.

Syaiful Sagala, *Manajemen Strategik dalam Peningkatan Mutu Pendidikan*, cet. ke-6 Bandung: Alfabeta, 2013

Tim ISO MTs N Bantul Kota, *Pedoman Mutu: Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2008*, Yogyakarta: MTs N Bantul Kota, 2014

Vincent Gasperz, *Metode Analisis Untukpeningkatan Kualitas: ISO 9001:2000 Clause 8: Measurement, Analysis And Improvement*, Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 2003

———, *ISO 9001:2000 and Continual Quality Improvement*, (Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 2001.

Zubaidi, “Implementasi Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2000 di SMK Negeri 2 Karanganyar”, *Tesis*, Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga, 2010

- Bahrur Rasyidi, *Landasan Pengembangan Kurikulum: hakikat dan Prinsip Pengembangan Kurikulum*, dalam <https://bahrurrosyididuraisy.wordpress.com/research/pengembangan-kurikulum/>, diakses pada 25 Januari 2017
- Bambang Kesit, *Quality Plan Implementasi Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2000 di Perguruan Tinggi*, dalam: <http://bambangkesit.staff.uui.ac.id/2009/01/15/quality-plan-implementasi-sistem-manajemen-mutu-iso-90012000-di-perguruan-tinggi/>, diakses pada tanggal 19 oktober 2016
- Kemenag yogyakarta, “MTs N Bantul Kota peringkat I Madrasah Award DIY”, dalam <http://yogyakarta.kemenag.go.id/index.php?a=berita&id=112654>, diakses pada tanggal 19 oktober 2015
- Sulipan, “Pengembangan Profesi Guru, Kepala Sekolah Dan Pengawas Sekolah” dalam <http://sekolah.8k.com/blank.html>, diakses pada tanggal 25 oktober 2015
- Diambil dari [http://www.mtsnbantulkota.sch.id/5\\_fasilitas\\_sekolah.html](http://www.mtsnbantulkota.sch.id/5_fasilitas_sekolah.html), diakses pada tanggal 8 juni 2016
- Hasil wawancara dengan bapak Makmur Amprani selaku Kepala MTs N Bantul Kota tanggal 30 Juli 2016
- Hasil wawancara dengan bapak Suranto selaku WKM Urusan Manajemen Mutu MTs N Bantul Kota tanggal 17 Mei 2016
- Hasil wawancara dengan bapak Wartono selaku WKM Urusan Adiwiyata MTs N Bantul Kota tanggal 15 Juni 2016
- Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan RI, *Permendikbud nomor 22 tahun 2016 tentang standar proses pendidikan*

## **Lampiran 1. Pedoman Wawancara**

### **Pedoman Wawancara**

#### **A. Kepala MTs N Bantul Kota**

1. Bagaimana Sejarah Awal dari MTs N Bantul Kota?
2. Bagaimana Kondisi SDM di MTs Bantul Kota?
3. Bagaimana Perencanaan Sistem manajemen mutu ISO di MTs N Bantul Kota?
4. Bagaimana cara Pemasaran lembaga ini?
5. Apa saja kendala yang dihadapi dalam implementasi Sistem Manajemen Mutu ISO?
6. Bagaimana proses recruitment guru di MTs N Bantul Kota?
7. Bagaimana dengan Proses Pendidikan di MTs N Bantul Kota?
8. Bagaimana cara mengevaluasi sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2008?
9. Bagaimana tanggapan guru dengan adanya sistem manajemen mutu ISO 9001:2008?
10. Bagaimana cara membangun komitmen diantara guru dan karyawan?
11. Bagaimana cara menindaklanjuti hasil evaluasi sistem manajemen mutu ISO?
12. Apa dampak yang dirasakan dari penerapan sistem manajemen mutu ISO?

#### **B. WKM Manajemen Mutu**

1. Bagaimana langkah-langkah penerapan sistem Manajemen mutu di MTs N Bantul Kota?
2. Apa tujuan dari Sistem Manajemen Mutu itu sendiri?
3. Sejak kapan SMM ISO mulai diterapkan di MTs N Bantul Kota?
4. Bagaimana langkah persiapan dalam menerapkan sistem manajemen mutu?
5. Bagaimana langkah-langkah melakukan audit mutu internal?
6. Kapan dilaksanakan audit mutu internal dan eksternal?

7. Bagaimana cara menindaklanjuti hasil audit?
8. Bagaimana bentuk fokus kepada pelanggan dari SMM ISO?
9. Apa dampak yang dirasakan dari penerapan SMM ISO 9001:2008?
10. Kebijakan mutu yang di keluarkan MTs ini seperti apa?

### **C. Guru**

1. Bagaimana cara kepala madrasah membangun komitmen?
2. Semenjak diberlakukan SMM ISO apa dampak yang bisa dirasakan?
3. Bagaimana cara mengembangkan SDM yang ada di MTs N Bantul Kota?
4. Bagaimana cara bapak/ibuk dalam mempersiapkan KBM?
5. Apakah dalam melaksanakan tugas anda sering mengalami kendala?
6. Bagaimana proses rekrutmen untuk guru yang ada di sini?



## **Lamiran 2. Foto Kegiatan**

### **FOTO KEGIATAN**



**Kegiatan KBM MTs Bantul Kota**



**Ruang Kelas MTs N Bantul Kota**



**Ruang Rapat Manajemen Mutu**



**Kegiatan Pengembangan Diri**



**Almari tempat rekaman**



**Kondisi Perpustakaan**

### **Lampiran 3. Catatan Lapangan**

#### **CATATAN LAPANGAN 1**

Metode Pengumpulan Data: Observasi, dan Wawancara

Hari/tanggal : sabtu, 30 Juli 2016

Jam : 08.30 WIB

Lokasi : Ruang Kepala Madrasah

Sumber data : Makmur Amprani, M.Pd (Kepala Madrasah)

#### **Deskripsi Data**

Dari wawancara yang dilakukan dengan kepala madrasah dapat diambil beberapa informasi sebagai berikut:

Pertama, Awal berdirinya MTsN Bantul Kota bermula dari didirikan PGA ( Pendidikan Guru Agama ) pada tahun 1957 yang dikenal dengan nama PGAL (Pendidikan Guru Agama Lengkap). Selanjutnya pada tanggal 16 Juni 1970 PGAL berubah status menjadi PGA 4 tahun. Pada waktu itu PGA mengadakan ujian 2 kali. Ujian Pertama di kelas tiga dan kedua pada ujian masuk PGA 4 tahun. Bagi siswa yang lulus PGA 4 tahun, maka siswa tersebut naik ke PGA 5 tahun. Akan tetapi penerapan tersebut tidak berlangsung lama karena diadakan peralihan dari PGA ke Madrasah Tsanawiyah Negeri Bantul Kota

Kedua, kondisi guru yang bertugas di MTs N Bantul Kota semua sudah berijazah S1 dan sebagian sedang menempuh jenjang S2. Untuk perekrutan tenaga guru dimulai dari menyebarkan lowongan pekerjaan selanjutnya diadakan tes kompetensi oleh madrasah.

Ketiga, untuk proses perencanaan implementasi SMM ISO 9001:2008 dimulai dengan membangun komitmen seluruh warga madrasah. Kemudian mengadakan evaluasi diri sekolah. cara pemasaran lembaga ini adalah dengan memanfaatkan semua media baik itu cetak maupun elektronik. Selain itu juga dengan

mengirimkan personil ke sekolah SD amupun MI untuk memperkenalkan MTs N Bantul Kota. Evaluasi SMM ISO 9001:2008 dengan audit mutu internal dan audit mutu eksternal.

Selanjutnya informan menjelaskan kegiatan pengembangan SDM yang ada di madrasah. Yakni dengan mengikutkan pada kegiatan workshop, baik itu dari luar lembagamaupun dalam lembaga.





## **CATATAN LAPANGAN 2**

### **Metode Pengumpulan Data: Observasi, dan Wawancara**

Hari/tanggal : Selasa, 17 Mei 2016

Jam : 09.10 WIB

Lokasi : Ruang Tata Usaha MTs N Bantul Kota

Sumber data : bapak Suranto, S.Pd (WKM Manajemen Mutu)

### **Deskripsi Data**

Dari wawancara yang dilakukan dengan kepala madrasah dapat diambil beberapa informasi sebagai berikut:

Awalnya informan menjelaskan tentang cara membangun komitmen diantara warga madrasah, kemudian Informan menjelaskan secara detail tentang bagaimana cara menerapkan sistem manajemen mutu ISO 9001:2008 mulai dari perencanaan, pelaksanaan, evaluasi dan tindak lanjut. Informan menekankan bahwa SMM ISO merupakan penilaian terhadap suatu proses yang dilaksanakan di MTs N Bantul kota dan SMM juga ditujukan agar proses tersebut terjaga bahkan bisa meningkat.

Selanjutnya informan menjelaskan tentang cara mengukur kepuasan pelanggan, yakni dengan menggunakan quisioner yang diisi oleh siswa dan stakeholder.

### **CATATAN LAPANGAN 3**

Metode Pengumpulan Data: Observasi, dan Wawancara

Hari/tanggal : Rabu, 18 Mei 2016

Jam : 09.00 WIB

Lokasi : Ruang Guru MTs N Bantul Kota

Sumber data : Tri yanto S.Pd (Guru)

#### **Deskripsi Data**

Peneliti menggunakan teknik dokumentasi, yakni dengan memeriksa dokumen yang berkaitan dengan sistem manajemen mutu ISO 9001:2008 yang di terapkan di MTs N Bantul Kota. Adapun dokumen yang diberikan informan kepada peneliti antara lain: panduan mutu MTs N Bantul Kota, Sasaran Mutu, Monitoring dan Pengukuran Sasaran Mutu, dokumen hasil Audit Internal, Jawaban Audit Internal, serta jawaban audit eksternal.



## **CATATAN LAPANGAN 4**

### **Metode Pengumpulan Data: Observasi, dan Wawancara**

Hari/tanggal : Rabu, 15 Juni 2016

Jam : 9.10 WIB

Lokasi : Ruang BP

Sumber data : Wartono, S.Pd (Guru)

#### **Deskripsi Data**

Informan menjelaskan langkah langkah yang diambil kepala madrasah dalam membangun komitmen antar pegawai yaitu dengan memberi pemahaman terlebih dahulu mengenai sistem manajemen mutu ISO 9001:2008. Langkah selanjutnya yakni dengan penandatanganan lembar komitmen oleh seluruh warga MTs N Bantul Kota. Sedangkan untuk membangun komitmen diantara stakeholder madrasah dilakukan dengan cara mengadakan pertemuan rutin dengan orang tua/wali murid. Acara dalam pertemuan wali murid ini diisi dengan pengajian dan juga mendiskusikan berbagai permasalahan yang berkaitan dengan anak-anaknya.

Kedua, informan menjelaskan SOP kegiatan yang ada di MTs N Bantul Kota. Selanjutnya informan memaparkan kendala yang di hadapinya selama penerapan SMM ISO 9001:2008.

Selain itu informan juga menjelaskan dampak yang dirasakan dari penerapan sistem manajemen mutu ISO 9001:2008 antara lain: peningkatan mutu madrasah, administrasi guru menjadi lebih tertata, dan meningkatnya nilai madrasah di mata masyarakat.

## **CATATAN LAPANGAN 5**

Metode Pengumpulan Data: Observasi, dan Wawancara

Hari/tanggal : Senin, 18 April 2016

Jam : 08.10 WIB

Lokasi : Ruang BP MTs N Bantul Kota

Sumber data : Kaharjo M.Pd.I (Guru dan Staf Manajemen Mutu)

### **Deskripsi Data**

Dari wawancara yang telah dilakukan peneliti mendapatkan beberapa informasi berkaitan dengan profil madrasah, visi dan misi madrasah, dan program unggulan. Selain itu informan juga menjelaskan sejarah awal berdirinya madrasah dan awal mula diberlakukannya sistem manajemen mutu ISO 9001:2008.

Kedua informan menjelaskan cara mengukur kepuasan pelanggan yakni dengan menggunakan angket yang dibagikan kepada seluruh warga sekolah. kemudian untuk membangun komitmen diantara stakeholder informan menjelaskan dengan mengadakan pertemuan rutin oleh stakeholder dikenal dengan istilah patembayan. Pertemuan ini dilaksanakan setiap hari minggu wage.

STATE ISLAMIC UNIVERSITY  
SUNAN KALIJAGA  
YOGYAKARTA

## Lampiran 4. Daftar riwayat hidup

### DAFTAR RIWAYAT HIDUP

#### **I. Data Pribadi**

Nama : Muhammad Tria Kurniadi Darmawan, S.Pd.I  
Jenis kelamin : Laki-laki  
Tempat, tanggal lahir : Bantul, 20 Juni 1992  
Kewarganegaraan : Indonesia  
Status : Belum menikah  
Tinggi, berat : 160 cm, 46 kg  
Agama : Islam  
Alamat asal : Ds. Gaduh RT 32, Patalan, Jetis, Bantul  
Alamat sekarang : Ds. Gaduh RT 32, Patalan, Jetis, Bantul.  
Telepon : 085642298198  
Email : muh.tria92@gmail.com

#### **II. Riwayat Pendidikan**

Tahun	Sekolah	Jurusan
1998 – 2004	SDN Patalan Baru	
2004 – 2007	SMP N 3 Jetis	
2007 – 2010	SMK N 1 Pleret	Teknik Instalasi Tenaga Listrik
2010 - 2014	UIN Sunan Kalijaga	Fakultas Tarbiyah, Prodi KI (Kependidikan Islam)
2014-sekarang	UIN Sunan Kalijaga	Studi S-2 (Magister Manajemen dan Kebijakan Pendidikan Islam)

#### **III. Pengalaman Organisasi**

Tahun	Organisai	Jabatan
2012 – 2014	DPP TIK/Lab. Multimedia Pembelajaran FITK	Koordinator Pendidikan dan Pelatihan
2012 – sekarang	Takmir Masjid Jam'ul Waroo	Anggota
2012 - Sekarang	Remaja Masjid Jam'ul Waroo	Wakil Ketua
2012- 2016	Karang taruna dusun Gaduh, Patalan, Jetis,	Wakil Ketua

	Bantul	
2016 - sekarang	Karang taruna dusun Gaduh, Patalan, Jetis, Bantul	Sekretaris

#### **IV. Pengalaman Mengajar**

1. SMP Negeri 2 Jetis (2014-2017)

Daftar riwayat hidup ini saya buat dengan sebenar-benarnya.

Yogyakarta, 23 Mei 2017  
Hormat Saya

Muh. Tria Kurniadi D., S.Pd.I

STATE ISLAMIC UNIVERSITY  
SUNAN KALIJAGA  
YOGYAKARTA