

Pengaruh Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2015 Terhadap Kinerja Guru di Sekolah Menengah Atas

Finda Nestria Jelita | Ary Ferdian

Telkom University Bandung

Email: findanestria@gmail.com | ary.ferdian@gmail.com

Abstrak: Guru memiliki peran penting dalam menghasilkan lulusan sumber daya manusia yang berkualitas. Kinerja guru salah satunya dapat dilihat berdasarkan hasil UN peserta didik. Agar kinerja guru menjadi terarah dan terjamin mutunya maka diperlukan penjamin mutu diantaranya sistem manajemen mutu ISO 9001:2015. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui seberapa besar tingkat sistem manajemen mutu ISO 9001:2015 di SMAN 3 Bandung, untuk mengetahui seberapa besar tingkat kinerja guru di SMAN 3 Bandung, untuk mengetahui pengaruh sistem manajemen mutu ISO 9001:2015 terhadap kinerja guru SMAN 3 Bandung. Metode pengumpulan data dengan penyebaran kuesioner kepada seluruh guru SMAN 3 Bandung sebanyak 70 orang. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan analisis deskriptif, analisis regresi linier sederhana, dan uji asumsi klasik. Hasil pengolahan data menunjukkan bahwa kinerja guru tergolong sangat tinggi dan sistem manajemen mutu ISO 9001:2015 tergolong sangat tinggi. Sistem manajemen mutu ISO 9001:2015 memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kinerja guru SMAN 3 Bandung. Kata kunci: Sumber Daya Manusia, kinerja guru, sistem manajemen mutu ISO 9001:2015.

Abstract: Teacher had a massive role on producing quality human resource graduates. One of the methods to measure teacher performance is the grade of student's national exam. In order to make teacher's performance measured and the quality is guaranteed, therefore we need a method to control the quality one of which is quality management ISO 9001:2015. This research have a purpose to discover the level of quality management system ISO 9001:2015 in SMAN 3 Bandung, to discover the level of teacher performance in SMAN 3 Bandung, find the effect of quality management ISO 9001:2015 on teacher performance in SMAN 3 Bandung. The method that being used to collect the data is questionnaire distribution to all of the teacher at SMAN 3 Bandung in total of 70 people. The data analytic method that being used is descriptive analytic, simple linear regression analytic, and classic assumption test. The result of the data processing showed that teacher's performance in SMAN 3 Bandung is very good and quality management ISO 9001:2015 is also very good therefore have a great effect in SMAN 3 Bandung.

Keywords: Human resource, teacher performance, quality management system ISO 9001:2015.

Pendahuluan

Pendidikan merupakan wadah yang menghasilkan sumber daya manusia yang unggul. Pendidikan erat pula kaitannya dengan sekolah karena sekolah merupakan tempat yang digunakan untuk berlatih dan belajar. Dewasa ini, timbul kebutuhan pendidikan bermutu hingga timbul konsep sekolah bermutu. Menurut Priansa¹ keberhasilan sekolah mutu akan memberikan kontribusi terhadap dunia pendidikan yang mana dapat meningkatkan sumber daya manusia. Effendi² memaparkan bahwa strategi yang menentukan mutu dalam pembangunan sumber daya manusia di sekolah untuk bangsa dan negara adalah peningkatan kontribusi manajemen yang berorientasi mutu. Yaitu dengan menetapkan sasaran dan proses yang dibutuhkan, melaksanakan aktifitas proses, serta mengambil tindakan untuk meningkatkan kinerja.

SMAN 3 Bandung dalam penerapannya menggunakan sistem manajemen mutu ISO 9001:2015. Dengan menggunakan sistem manajemen mutu ISO 9001:2015 membuat guru SMAN 3 Bandung dalam kerjanya menjadi lebih terarah dan terjamin mutunya. Hal ini disebabkan oleh lahirnya standar dari sistem manajemen mutu ISO 9001:2015 itu sendiri. Menurut Juhana³ (2015) ISO 9001 merupakan salah satu seri ISO 9000 yang mengatur tentang sistem manajemen mutu. Sistem manajemen mutu ISO 9001:2015 merupakan bentuk dari revisi sistem manajemen mutu ISO 9001:2008.

Sekolah yang telah menerapkan sistem manajemen mutu ISO 9001:2015 maka dilakukan sertifikasi setiap tiga tahun dan audit setiap tahun. Pada SMAN 3 Bandung terdapat dua macam audit yaitu, audit internal dan audit eksternal. Sebelum dilakukan audit eksternal, dilakukan audit internal terlebih dahulu. Audit internal dilakukan oleh pihak SMAN 3 Bandung sendiri. Sementara audit eksternal dilakukan oleh pihak penjamin mutu yang bernama SGS. SGS ini merupakan badan sertifikasi di Indonesia yang berasal dari luar negeri. Berdasarkan hasil dari audit internal ditemukan beberapa kesalahan minor yang harus diperbaiki. Perbaikan atas isu internal jika sudah dilakukan maka dilakukanlah audit eksternal. Perbaikan atas kesalahan yang terdapat pada audit eksternal kemudian dilakukan hingga sebelum audit eksternal tahun depan dilaksanakan kembali. Berdasarkan hasil audit eksternal masih ditemukan kesalahan-kesalahan minor. Kesalahan minor ialah seperti tidak dilakukannya survei kepuasan pelanggan. Pasalnya, fokus kepada pelanggan merupakan salah satu dasar dalam penerapan sistem

¹ Donni Juni Priansa, *Kinerja dan Profesionalisme Guru* (Bandung: Alfabeta, 2018), 42.

² Alwan Effendi. *Manajemen Mutu Pendidikan* (Yogyakarta: Media Akademi, 2017), 4.

³ Dudung, "Sistem Manajemen Mutu Pada Perguruan Tinggi," *Majalah Bisnis dan Iptek* 8 (2015).

manajemen mutu ISO 9001:2015. Fokus pelanggan merupakan suatu hal dimana organisasi harus mampu memenuhi kebutuhan pelanggan dan melampaui harapan pelanggan. Di SMAN 3 Bandung terakhir dilakukan survey kepuasan pelanggan ialah saat tahun 2016. Selain itu, kesalahan minor yang terjadi di SMAN 3 Bandung ialah terjadinya *miscommunication* antara guru pengampu dengan laboran. Berdasarkan hasil audit eksternal, tidak ditemukannya materi praktikum untuk kelas X semester 2 tentang “Pengamatan Perbedaan Struktur Hewan Berbagai Kelas dari Filuma Annelida, Molusca, Arthropoda & Chordata (Ikan),” juga tidak ditemukannya arsip untuk memastikan untuk menentukan seluruh peralatan dan materi praktikum telah disiapkan dalam kondisi yang baik. Hal ini terjadi akibat kurangnya koordinasi antara orang yang bertanggungjawab sebelumnya dengan orang yang bertanggungjawab sekarang. Guru juga mengasumsikan bahwa material untuk praktikum telah diberikan oleh laboran. Kesalahan ini menandakan bahwa guru dengan laboran kurang menjalin koordinasi sehingga timbul *miscommunication*. Pasalnya guru dalam menjalankan tugasnya memiliki kompetensi sosial dimana kemampuan pendidik sebagai bagian dari masyarakat untuk berkomunikasi secara aktif dengan peserta didik, tenaga kependidikan, orang tua/wali peserta didik, dan masyarakat sekitar demi peningkatan kualitas pembelajaran. Dengan adanya *misscommunication* menunjukkan bahwa kompetensi sosial belum optimal.

Kesalahan minor yang terjadi di SMAN 3 Bandung tidak lantas membuat manajemen mutu ISO dicabut melainkan dapat tetap dijalankan namun dengan perbaikan yang berkelanjutan atas kesalahan tersebut. Dengan adanya audit juga perbaikan tersebut tentunya sekolah dapat berjalan sesuai dengan aturan yang ada sehingga mutu tetap terjaga.

Penulis melakukan *preliminary test* untuk mengetahui lebih lanjut mengenai sistem manajemen mutu ISO 9001:2015 di SMAN 3 Bandung kepada sebanyak 10 orang guru. Berikut ini merupakan hasil *preliminary test*.

Tabel 1:
Hasil *Preliminary Test* Sistem Manajemen Mutu ISO

No	Dimensi	Persentase (%)				
		SB	B	C	BR	SBR
1	Fokus Pelanggan	80	20	0	0	0
2	Kepemimpinan	40	60	0	0	0
3	Pelibatan Orang	20	80	0	0	0
4	Pendekatan Proses	20	80	0	0	0
5	Peningkatan	30	70	0	0	0
6	Pengambilan Keputusan Berdasarkan Bukti	10	90	0	0	0
7	Manajemen Relasi	40	60	0	0	0

Berdasarkan hasil *preliminary test* diketahui bahwa SMAN 3 Bandung tergolong bagus. Hal ini dapat dilihat berdasarkan bagaimana

SMAN 3 Bandung fokus terhadap kebutuhan siswanya, kepala sekolah yang memiliki kepemimpinan yang baik, warga sekolah yang diberi kesempatan terlibat untuk memberi kritik dan saran, proses sistem manajemen mutu yang baik, terus melakukan perbaikan, seluruh program kerja terdokumentasi, dan jalinan hubungan baik dengan komite sekolah. Sehingga penerapan sistem manajemen mutu ISO 9001:2015 di SMAN 3 Bandung tergolong baik.

Penerapan sistem manajemen mutu ISO memberikan manfaat. Menurut Djatmiko dan Jumaedi⁴ sistem manajemen mutu memberikan manfaat yaitu dapat meningkatkan daya saing keluaran, mendapatkan jaminan kualitas, standar kerja terdokumentasi, dapat meningkatkan kinerja karyawan karena tugas dan wewenang yang terarah, dll. Akan tetapi, selain memberikan manfaat sistem manajemen mutu juga terdapat kekurangan yaitu dimana sekolah yang telah menerapkan sistem manajemen mutu, menandakan bahwa sekolah tersebut telah mendapatkan jaminan mutu yang mana dalam setiap tahun sekolah akan diaudit baik dari pihak internal sekolah itu sendiri maupun dari pihak eksternal yaitu penjamin mutu itu sendiri. Ketika sekolah akan melaksanakan audit tentunya sekolah perlu menyiapkan hal-hal yang diperlukan untuk menunjang audit itu sendiri, dan ini bisa menyita waktu dan tenaga. Persiapan yang dilakukan oleh pihak SMAN 3 Bandung yaitu dimana guru harus menyiapkan dokumen atau laporan kegiatan yang mana akan dilihat sesuai tidaknya dengan *Standard Operating Procedure (SOP)* yang telah dibuat. Hal ini tentunya guru dibuat menjadi lebih sibuk dalam kegiatannya karena selain harus mengajar di kelas, mereka juga harus menyiapkan untuk audit hingga guru tidak sempat masuk kelas karena harus mempersiapkan dan peserta didik hanya diberi tugas atau bahkan menjadi jam kosong. Keadaan seperti ini dikhawatirkan dapat mempengaruhi kinerja guru dalam mendidik peserta didik.

Mardiyoko mengemukakan bahwa kinerja guru yang belum optimal dapat dilihat antara lain: suka mangkir kerja, meninggalkan jam mengajar sebelum waktunya habis, malas bekerja, banyaknya keluhan guru, rendahnya prestasi kerja, rendahnya kualitas pengajaran, indisipliner, dan gejala negatif lainnya.⁵ Kondisi ini tentu tidak kondusif bagi kemajuan sekolah, padahal kinerja guru merupakan sasaran penting dalam manajemen sumber daya manusia, karena langsung atau tidak langsung mempengaruhi produktivitas kerja. Kinerja seorang guru akan terlihat pada situasi dan kondisi kerja sehari-hari. Kinerja dapat dilihat dalam aspek kegiatan dalam menjalankan tugas dan kualitas dalam melaksanakan

⁴Juhana, "Sistem Manajemen Mutu Pada Perguruan Tinggi."

⁵Madjid, *Pengembangan Kinerja Guru* (Yogyakarta: Samudra Biru, 2016), 7.

tugas tersebut.⁶ Kinerja guru dapat dipengaruhi oleh faktor-faktor seperti disiplin kerja,⁷ budaya organisasi,⁸ beban kerja, iklim kerja, kepemimpinan,⁹ kompensasi.¹⁰

Kinerja guru sendiri salah satunya dapat juga dilihat berdasarkan hasil prestasi peserta didiknya seperti nilai UN. Berdasarkan perolehan nilai UN SMAN 3 Bandung pada tahun 2015 hingga 2018 yang menunjukkan bahwa SMAN 3 Bandung mengalami kenaikan dan penurunan baik jurusan IPA maupun jurusan IPS. Kenaikan dan penurunan hasil UN peserta didik ini, tidak hanya untuk menilai siswa, namun juga untuk mengevaluasi kinerja guru, serta pemerintah daerah dan pusat. Hasil UN dapat mencerminkan hasil kinerja dari pihak-pihak tersebut.¹¹

Penilaian kinerja guru dapat juga dilihat dari pelaksanaan proses pembelajaran bagi guru mata pelajaran atau guru kelas mengacu pada Peraturan Menteri Pendidikan Nasional Nomor 16 Tahun 2007 dimana guru harus memiliki empat kompetensi yaitu, kompetensi pedagogik, kepribadian, sosial, dan profesional. Penilaian kinerja dalam melaksanakan proses pembimbingan mengacu pada Peraturan Menteri Pendidikan Nasional Nomor 27 Tahun 2008 dimana guru konselor harus memiliki empat kompetensi yaitu pedagogik, kepribadian, sosial, dan profesional¹². Suprastowo¹³ menjelaskan bahwa guru merupakan *key person* yang berhadapan langsung dengan siswa dalam kegiatan proses belajar mengajar. Kehadiran guru merupakan kunci bagi terwujudnya kegiatan pembelajaran yang efektif dalam proses pembelajaran.

⁶ Ahmad Susanto, *Manajemen Peningkatan Kinerja Guru* (Depok: Prenadamedia Group, 2018), 70.

⁷ Aninditya Sri Nugraheni, and Ratna Rahmayanti, "Pengaruh Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Guru di MI Al Islam Tempel dan MI Al Ihsan Medari," *Jurnal Pendidikan Madrasah* 1, no. 2 (2016): 277-293.

⁸ Fadhilah and Cut Nurul Fahmi, "Pengaruh Budaya Organisasi Terhadap Kinerja Guru Pada Sekolah Menengah Atas di Kabupaten Aceh Besar," *Variasi* 4, no. 1 (2017): 42-46.

⁹ Putri Yuni Astuti, "Pengaruh Kepemimpinan, Iklim Kerja, dan Beban Kerja Terhadap Kinerja Guru Pada SMP Negeri 3 Dumai," *JOM Fekom* 4, no.1 (2017): 1090-1104.

¹⁰ Mochamad Yusuf and M. Anzor Anwar, "Pengaruh Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2008 dan Kompensasi Terhadap Kinerja Guru di SMA Darul Ulum 2 Unggulan BPPT Jombang," *Dirasat: Jurnal Manajemen dan Pendidikan Islam* 3, no. 1 (2017): 17-38.

¹¹ Nanang Martono, *Sekolah Publik vs Sekolah Privat dalam Wacana Kekuasaan, Demokrasi, dan Liberalisasi Pendidikan* (Jakarta: Yayasan Pustaka Obor, 2017), 38.

¹² Donni Juni Priansa, *Kinerja dan Profesionalisme Guru* (Bandung: Alfabeta, 2018), 362.

¹³ Philip Suprastowo, "Kajian Tentang Tingkat Ketidakhadiran Guru Sekolah Dasar dan Dampaknya Terhadap Siswa," *Jurnal Pendidikan dan Kebudayaan* 19, no. 1 (2013): 31-49.

Penulis melakukan *preliminary test* untuk mengetahui lebih lanjut kinerja guru SMAN 3 Bandung. *Preliminary test* ini ditujukan kepada sebanyak 10 orang siswa mengenai persepsi mereka terhadap kinerja guru mereka. Berikut ini merupakan hasil dari *preliminary test*.

Tabel 2:

Hasil *Preliminary Test* Kinerja Guru

No	Dimensi	Persentase				
		SB	B	C	BR	SBR
1	Komp. Pedagogik	45	35	15	5	0
2	Komp. Kepribadian	10	40	25	20	5
3	Komp. Sosial	5	30	20	40	5
4	Komp. Profesional	15	65	20	0	0

Berdasarkan hasil *preliminary test* diketahui bahwa SMAN 3 Bandung tergolong baik namun dalam beberapa bidang masih dirasa belum optimal yakni pada bidang kompetensi sosial dan kompetensi kepribadian dimana prosentase realisasi kategori cukup, buruk, dan sangat buruknya masih cukup besar, kompetensi sosial (65%) dan kompetensi kepribadian (50%). Saputro dalam penelitiannya mendapatkan hasil bahwa sistem manajemen mutu ISO 9001:2008 berpengaruh terhadap kinerja guru.¹⁴ Penelitian juga dilakukan oleh Yusuf dan Anwar dengan hasil bahwa sistem manajemen mutu ISO 9001:2008 berpengaruh signifikan terhadap kinerja guru. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa sistem manajemen mutu ISO 9001:2008 berpengaruh signifikan terhadap kinerja guru.¹⁵

Berdasarkan penjelasan sebelumnya, maka penelitian ini dilakukan dengan maksud untuk mengetahui tingkat sistem manajemen mutu ISO 9001:2015 di SMAN 3 Bandung, untuk mengetahui tingkat kinerja guru SMAN 3 Bandung, dan untuk mengetahui pengaruh penerapan manajemen mutu ISO 9001:2015 terhadap kinerja guru SMAN 3 Bandung. SMAN 3 Bandung yang dipilih menjadi objek penelitian. Hal yang menjadi dasar pemilihan objek penelitian di SMAN 3 Bandung ialah karena di SMAN 3 Bandung menerapkan sistem manajemen mutu ISO 9001:2015 yang merupakan serie terbaru, ditemukannya kesalahan-kesalahan pada saat audit, dan terjadinya ketidakstabilan hasil ujian. Hipotesis dalam penelitian ini ialah:

H₀: Sistem manajemen mutu ISO 9001:2015 tidak berpengaruh signifikan terhadap kinerja guru.

H₁: Sistem manajemen mutu ISO 9001:2015 berpengaruh signifikan terhadap kinerja guru.

¹⁴ Erfan Andi Saputro, "Pengaruh Penerapan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001 : 2008 dan Kepemimpinan Kepala Sekolah Terhadap Kinerja Guru," *E-Journal Pendidikan Teknik Mesin* 3, no. 3 (2015): 153-160.

¹⁵ Yusuf an Anwar, "Pengaruh Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2008."

Kajian Teori

Kinerja adalah ungkapan kemampuan yang didasari oleh pengetahuan, sikap, keterampilan, dan motivasi dalam menghasilkan sesuatu.¹⁶ Guru merupakan tenaga pendidik yang melakukan kegiatan pembelajaran. Kinerja guru merupakan hasil yang dicapai secara optimal dari tugas mengajar.¹⁷ Susanto menjelaskan bahwa kinerja guru adalah perilaku yang dihasilkan oleh seorang guru dalam melaksanakan tugasnya sebagai pendidik dan pengajar ketika mengajar di depan kelas, sesuai dengan kriteria tertentu. Guru dalam kinerjanya lebih diarahkan pada kompetensi guru sebagaimana pada Peraturan Pemerintah No. 19 Tahun 2005 yang menegaskan bahwa pendidik harus memiliki kompetensi. Kompetensi sebagai agen pembelajaran pada jenjang pendidikan dasar dan menengah serta pendidikan anak usia dini meliputi kompetensi pedagogik, kompetensi kepribadian, kompetensi profesional, dan kompetensi sosial.¹⁸ Penjelasan terkait kompetensi yang harus dimiliki oleh guru ialah seperti berikut.

Kompetensi Pedagogik merupakan kemampuan guru dalam mengelola pembelajaran peserta didik yang meliputi pemahaman terhadap peserta didik, perancangan dan pelaksanaan pembelajaran, evaluasi hasil belajar, dan pengembangan peserta didik untuk mengaktualisasikan berbagai potensi yang dimilikinya. Kompetensi selanjutnya ialah kompetensi kepribadian. Kompetensi kepribadian merupakan kemampuan guru memiliki kepribadian yang mantab, stabil, dewasa, arif, dan berwibawa, menjadi teladan bagi peserta didik, dan berakhlak mulia. Kompetensi selanjutnya ialah kompetensi profesional. Kompetensi profesional merupakan kemampuan guru dalam penguasaan materi pembelajaran secara luas dan mendalam yang memungkinkannya membimbing peserta didik memenuhi standar kompetensi yang ditetapkan dalam Standar Nasional Pendidikan. Kompetensi terakhir ialah kompetensi sosial. Kompetensi sosial merupakan kemampuan pendidik sebagai bagian dari masyarakat untuk berkomunikasi dan bergaul secara efektif dengan peserta didik, sesama pendidik, tenaga kependidikan, orang tua / wali peserta didik, dan masyarakat sekitar

Selanjutnya mengenai sistem manajemen mutu ISO 9001:2015. Sistem manajemen mutu merupakan sistem manajemen yang menggunakan dasar pendekatan kepuasan pengguna (*user*).¹⁹ Sedangkan ISO merupakan singkatan dari *International Organization for Standardization*. Merupakan organisasi non pemerintah yang

¹⁶ Susanto, *Manajemen Peningkatan Kinerja Guru*, 70.

¹⁷ Uno B. Hamzah dan Nina Lamatenggo, *Teori Kinerja dan Pengukurannya* (Jakarta: Bumi Aksara, 2015), 65.

¹⁸ Priansa, *Kinerja dan Profesionalisme Guru*, 123-127.

¹⁹ Effendi, *Manajemen Mutu Pendidikan*, 34.

beranggotakan badan-badan standarisasi nasional dari berbagai negara. ISO sendiri dibentuk pada tahun 1987 dengan nama *Technical Committee 176* (TC 176) atau dikenal ISO/TC 176, dan telah berhasil menyusun seri standar yang diterima secara internasional.

ISO 9001 menentukan persyaratan yang tujuan utamanya untuk memberikan keyakinan atas produk dan jasa yang disediakan oleh organisasi dan dengan demikian meningkatkan kepuasan pelanggan. Pembentukan persyaratan ini memiliki latar belakang dimana latar belakang tersebut termuat pada ISO 9000. ISO 9000 memberikan latar belakang penting untuk dimengerti dan menerapkan standar secara tepat. ISO 9001:2015 merupakan hasil revisi dari ISO 9001:2008. Pasal-pasal yang terdapat dalam ISO 9001:2015 berfokus pada berpikir dasar resiko (*risk based thinking*).²⁰ Effendi menjelaskan bahwa pengendalian mutu berfungsi sebagai penilaian. Terdapat dua jenis pengendalian mutu yaitu : pengendalian internal dan pengendalian eksternal.²¹ Pengendalian eksternal merupakan pengendalian mutu yang dilaksanakan oleh pihak luar sekolah. Hal ini diharapkan lebih independent dan obyektif dalam memberikan penilaian. Pengendalian mutu yang dilakukan oleh pihak luar pada dunia pendidikan yaitu akreditasi dan sertifikasi.

Akreditasi merupakan penilaian pihak luar dalam rangka memberikan pengakuan akan mutu pendidikan yang dilaksanakan yang bertujuan agar pengguna jasa pendidikan mengetahui mutu pendidikannya. Untuk meningkatkan mutu pendidikan nasional secara bertahap, terencana, dan terukur, pemerintah melakukan akreditasi untuk menilai kelayakan program dan/atau satuan pendidikan. Berkaitan dengan hal tersebut maka pemerintah menetapkan BAN-S/M atau Badan Akreditasi Nasional Sekolah/Madrasah sebagai institusi yang bersifat mandiri di bawah dan bertanggung jawab kepada Mendiknas. BAN-S/M bertugas merumuskan kebijakan operasional, melakukan sosialisasi kebijakan, dan melaksanakan akreditasi sekolah/madrasah.

Sertifikasi merupakan bentuk pengakuan dari pihak yang independent terhadap suatu lembaga akan kualitas lembaga tersebut. Adanya sertifikasi akan memberikan bukti bahwa standar penjaminan mutu benar-benar ditetapkan. Pihak yang memberikan sertifikasi adalah badan sertifikasi yang telah mendapatkan akreditasi bahwa lembaga tersebut layak memberikan sertifikasi. Lembaga dalam memilih badan sertifikasi perlu memerhatikan pengalamannya, pangsa pasar, bentuk prosedur dan proses, dan biaya.

²⁰ Ramadhany dan Supriono, "Analisis Penerapan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2015 dalam Menunjang Pemasaran," *Jurnal Administrasi Bisnis* 52, no. 1: 31-38.

²¹ Effendi, *Manajemen Mutu Pendidikan*, 23-28.

Badan sertifikasi ISO adalah perusahaan yang memiliki wewenang dalam menerbitkan sertifikat ISO 9001 dengan ketentuan yang telah dibuat oleh *International Organization of Standardization* yang berkedudukan di Jenewa, Swiss. Di Indonesia, lembaga yang memiliki kewenangan mengurus masalah sertifikasi dan akreditasi disebut Komite Akreditasi Nasional (KAN). Sedangkan badan akreditasi yang ada di Negara Inggris bernama *United Kingdom Accreditation Service* (UKAS). Pengendalian mutu dapat juga dilakukan dengan menggunakan siklus PDCA (*Plan, Do, Check, Act*) pada proses penyelenggaraan pendidikan sekolah. Berikut ini merupakan penjelasan terkait siklus PDCA. *Plan* atau perencanaan mutu dalam hal ini sekolah melakukan perencanaan mutu dimana kepala sekolah menetapkan kebijakan mutu dan tujuan mutu dengan indikator pencapaiannya. Kemudian diikuti dengan penetapan prosedur mutu (SOP) untuk pencapaian tujuan mutu. *Do* atau pelaksanaan standar sekolah atau madrasah. Untuk memastikan dan menjamin mutu pendidikan dalam sekolah maka seluruh proses kegiatan belajar mengajar, pelayanan administrasi dilaksanakan dan didasarkan sesuai dengan dokumen mutu yang telah ditetapkan. Kepala sekolah dibantu dengan tim penjamin mutu bertanggungjawab dalam mengendalikan seluruh proses kegiatan, berdasarkan pada dokumen mutu. Pemberdayaan tenaga pendidik dan tenaga kependidikan serta pencapaian kompetensi agar dapat menjalankan peran dan tugas masing-masing. *Check* atau evaluasi. Pelaksanaan proses pendidikan dan penjaminan mutu dapat dilakukan dengan tiga cara, yaitu evaluasi diri oleh sekolah, audit internal terhadap proses pendidikan dan hasilnya oleh auditor internal, dan evaluasi oleh pihak eksternal yaitu oleh Badan Akreditasi atau Sertifikasi. *Act* atau tindak lanjut. Hasil dari proses evaluasi (monitoring, evaluasi diri, dan audit internal) dibahas dan dikomunikasikan oleh kepala sekolah dengan pihak-pihak yang berkepentingan. Pihak berkepentingan yang dimaksud ialah seperti komite sekolah, guru, karyawan, orang tua siswa, dan lainnya. Hal ini bertujuan untuk mendapat umpan balik, melakukan tindak lanjut dari hasil evaluasi dan perbaikan.

Prinsip manajemen mutu merupakan dasar dari penerapan sistem manajemen mutu dalam kelompok ISO 9000. Terdapat tujuh prinsip sistem manajemen mutu ISO 9001:2015²², yaitu: Fokus Pada Pelanggan. Hal yang menjadi fokus utama manajemen mutu adalah memenuhi persyaratan pelanggan dan berusaha melampaui harapan pelanggan. Selanjutnya ialah kepemimpinan. Pimpinan di seluruh tingkatan menetapkan kesatuan tujuan dan arah serta menciptakan kondisi dimana orang dilibatkan dalam mencapai sasaran mutu organisasi. Selanjutnya ialah pelibatan orang. Pelibatan orang berguna untuk meningkatkan kapabilitas organisasi dalam

²² Dokumen SNI ISO 9000:2015.

menciptakan dan menyampaikan nilai. Selanjutnya ialah pendekatan proses. Hasil yang konsisten serta dapat diperkirakan tercapai dengan lebih efektif dan efisien ketika kegiatan dipahami dan dikelola sebagai proses saling terkait yang berfungsi sebagai proses saling terkait yang berfungsi sebagai sistem koheren. Selanjutnya ialah peningkatan. Organisasi yang sukses memiliki fokus berkelanjutan pada peningkatan. Selanjutnya ialah pengambilan keputusan berdasarkan bukti. Hal ini lebih memungkinkan untuk hasil yang diharapkan. Prinsip sistem manajemen mutu ISO 9001:2015 yang terakhir ialah manajemen relasi. Organisasi mengelola hubungannya dengan pihak berkepentingan yang relevan seperti penyedia.

Metodologi Penelitian

Teknik pengumpulan data pada penelitian ini menggunakan kuesioner yang disebar kepada seluruh guru SMAN 3 Bandung sebanyak 70 orang. Kuesioner ini menggunakan skala likert dengan lima alternatif respon yang digunakan. Karena semakin banyak alternatif respon maka memiliki tingkat ketelitian yang semakin tinggi. Alternatif jawaban yang digunakan ialah sebagai berikut SS (Sangat Setuju) diberi skor 5, S (Setuju) diberi skor 4, R (Ragu-Ragu) diberi skor 3, TS (Tidak Setuju) diberi skor 2, STS (Sangat Tidak Setuju) diberi skor 1.

Tabel 3:
Kisi-Kisi Kuesioner

Variabel	Sub-Variabel	Indikator	Jumlah Soal	Nomor Soal
Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2015	Fokus Pelanggan	Memenuhi kebutuhan pelanggan	2	1, 2
		Melampaui harapan	2	3, 4
	Kepemimpinan	Pimpinan mampu memimpin mencapai sasaran mutu	2	5, 6
		Pelibatan Orang	Pemberdayaan orang	2
	Pendekatan Proses	Proses saling terkait sebagai sistem koheren	2	9, 10
	Peningkatan	Fokus pada peningkatan	1	11
	Pengambilan Keputusan Berdasarkan Bukti	Analisa dan evaluasi data	2	12, 13
Manajemen Relasi	Hubungan dengan pihak yang berkepentingan	1	14	
Kinerja Guru	Kompetensi Pedagogik	Memahami karakter peserta didik	2	1, 2
		Mampu mengelola pembelajaran	2	3, 4
		Mampu memberikan penilaian	2	5, 6

Variabel	Sub-Variabel	Indikator	Jumlah Soal	Nomor Soal
		Memfasilitasi pengembangan peserta didik	2	7,8
		Berkomunikasi secara efektif terhadap peserta didik	2	9,10
		Melakukan tindakan reflektif untuk peningkatan kualitas pembelajaran	2	11,12
	Kompetensi Kepribadian	Menunjukkan tanggung jawab dan semangat kerja menjadi guru	2	13,14
		Memberi tauladan peserta didik	2	15,16
		Bertingkah laku sesuai norma, agama, hokum, dan sosial	1	17
		Menjunjung tinggi kode etik profesi guru	1	18
	Kompetensi Sosial	Bersikap inklusif dan obyektif	1	19
		Berkomunikasi dengan warga sekolah	1	20
		Berkomunikasi dengan sesama profesi demi peningkatan kualitas pembelajaran	2	21,22
		Mampu beradaptasi di tempat bertugas	1	23
	Kompetensi Profesional	Memanfaatkan teknologi untuk mengembangkan diri	1	24
		Menguasai materi pelajaran yang diampu	1	25
		Melakukan tindakan reflektif terhadap kinerja diri	1	26
		Mengembangkan materi pembelajaran yang diampu secara kreatif	2	27, 28

Penelitian ini menggunakan teknik analisis deskriptif dengan tujuan untuk mengetahui distribusi frekuensi dan ukuran kecenderungan pusat seperti rata-rata, nilai maksimum dan nilai minimum. Adapun perhitungan skor dalam penelitian ini adalah sebagai berikut. Yang pertama ialah menghitung hasil tanggapan responden. Jumlah responden pada penelitian ini sebanyak 70 orang dengan menggunakan skala *likert* 5 poin. Nilai skala tertinggi adalah lima (5) dan skala terendah adalah satu (1). Yang

kedua ialah menghitung nilai skor ideal dan nilai terendah. Menghitung nilai skor ideal dan nilai terendah ialah dengan cara seperti berikut. Skor ideal = jumlah responden x nilai skala *likert* tertinggi yaitu $70 \times 5 = 350$. Sementara skor terendah = jumlah responden x nilai skala *likert* terendah yaitu $70 \times 1 = 70$. Selanjutnya ialah menghitung nilai persentase terbesar dan terkecil. Menghitung nilai persentase terkecil dan terbesar yaitu dengan cara seperti berikut.

Nilai persentase terkecil = $(70/350) \times 100\% = 20\%$

Nilai persentase terbesar = $(350/350) \times 100\% = 100\%$

Selanjutnya ialah dengan menghitung nilai rentang presentase. Menghitung nilai persentase ialah seperti berikut.

Selisih persentase = $100\% - 20\% = 80\%$

Rentang persentase = $80\% / 5 = 16\%$

Klasifikasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

Tabel 4:
Klasifikasi Interpretasi Skor

No	Persentase	Klasifikasi
1	20%-36%	Sangat Rendah
2	37%-52%	Rendah
3	53%-68%	Sedang
4	69%-84%	Tinggi
5	85%-100%	Sangat Tinggi

Berikut ini merupakan hasil interpretasi apabila ditampilkan dengan format garis kontinum.

20%	36%	52%	68%	84%	100%
Sangat Rendah	Rendah	Sedang	Tinggi	Sangat Tinggi	

Hasil Penelitian dan Pembahasan

Variabel sistem manajemen mutu ISO 9001:2015 akan dijelaskan sebagai berikut. Berdasarkan hasil tanggapan responden maka diperoleh hasil jumlah skor sebesar 4352 dan rata-rata persentase sebesar 89%. Penjelasan lebih lanjut terkait sistem manajemen mutu ISO 9001:2015 akan dijelaskan menggunakan garis kontinum untuk memudahkan dalam memahami dan menginterpretasikan. Berikut ini merupakan garis kontinum untuk sistem manajemen mutu ISO 9001:2015.

20%	36%	52%	68%	84%	100%
Sangat Rendah	Rendah	Sedang	Tinggi	Sangat Tinggi	

Garis kontinum sistem manajemen mutu ISO 9001:2015 menunjukkan bahwa sistem manajemen mutu ISO 9001:2015 pada SMAN 3 Bandung sebesar 89% berada pada rentang 84% dan 100% atau dapat dikatakan bahwa sistem manajemen mutu ISO 9001:2015 pada SMAN 3 Bandung tergolong sangat tinggi. Hal ini berarti, SMAN 3 Bandung mampu menerapkan dasar-dasar sistem manajemen mutu ISO 9001:2015. Dasar-dasar sistem manajemen mutu ISO 9001:2015 yang dimaksud ialah fokus pelanggan, kepemimpinan, pelibatan orang, pendekatan proses, peningkatan, pengambilan keputusan berdasarkan bukti, dan manajemen relasi.

Variabel kinerja guru akan dijelaskan sebagai berikut. Berdasarkan hasil tanggapan responden diperoleh hasil jumlah skor sebesar 8480 dengan rata-rata persentase sebesar 86%. Penjelasan lebih lanjut terkait kinerja guru akan dijelaskan menggunakan garis kontinum untuk memudahkan dalam memahami dan menginterpretasikan. Berikut ini merupakan garis kontinum untuk kinerja guru.

20%	36%	52%	68%	84%	100%
Sangat Rendah	Rendah	Sedang	Tinggi	Sangat Tinggi	

Garis kontinum kinerja guru menunjukkan bahwa persentase kinerja guru SMAN 3 Bandung sebesar 86% yang berada pada rentang 84% dan 100% atau dapat dikatakan bahwa kinerja guru SMAN 3 Bandung berada pada kategori sangat tinggi. Hal ini berarti guru SMAN 3 Bandung memiliki kinerja sudah sesuai dengan standar kompetensi sesuai yang tercantum pada Peraturan Pemerintah No. 19 Tahun 2005. Standar kompetensi yang dimaksud ialah kompetensi pedagogik, kompetensi kepribadian, kompetensi sosial, kompetensi profesional. Selanjutnya, penulis melakukan pengujian untuk mengetahui pengaruh sistem manajemen mutu ISO 9001:2015 terhadap kinerja guru di SMAN 3 Bandung.

Tabel 5.
Hasil Pengujian

Model	<i>Unstandardized Coefficients (B)</i>	<i>Standardized Coefficients</i>	T	Sig	R	R ²
-------	--	----------------------------------	---	-----	---	----------------

(Constant)	32.778	.702	7.007	.000	.702	.493
SMM_ISO	1.089		8.125	.000		

Analisis regresi linier sederhana digunakan dalam situasi dimana satu variabel bebas dihipotesiskan akan mempengaruhi satu variabel terikat. Berdasarkan hasil regresi linier sederhana didapatkan hasil yaitu :

$$\begin{aligned}
 Y &= a + bX \\
 &= 32,778 + 1,089X
 \end{aligned}$$

Hal ini menunjukkan bahwa konstanta sebesar 32,778 yang artinya bahwa jika variabel sistem manajemen mutu ISO 9001:2015 dianggap konstan maka rata-rata kinerja guru sebesar 32,778. Koefisien regresi sebesar 1,089 menyatakan bahwa setiap peningkatan sistem manajemen mutu ISO 9001:2015 sebesar 1 satuan akan meningkatkan kinerja guru sebesar 1,089.

Penelitian ini menggunakan Uji T (Statistik) sebagai pengujian hipotesis. Uji T bertujuan untuk mengetahui seberapa jauh pengaruh satu variabel *independent* secara individual menerangkan variasi variabel *dependent*. Apabila nilai statistik t hasil perhitungan lebih besar dari nilai t tabel ($t_{hitung} > t_{tabel}$) maka hipotesis alternatif diterima. Hasil uji T menunjukkan bahwa t hitung sebesar 8,125. Pada penelitian ini menggunakan taraf signifikansi sebesar 5% dan derajat kebebasan (df) sebanyak $df = n - 2 = 70 - 2 = 68$. T tabel dengan df 68 sebesar 1,997 maka dapat disimpulkan bahwa H_0 ditolak. Sedangkan hipotesis sistem manajemen mutu ISO 9001:2015 berpengaruh signifikan terhadap kinerja guru diterima.

Koefisien determinasi (R^2) bertujuan untuk mengukur kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel *independent*. Hasil menunjukkan bahwa koefisien determinasi memiliki nilai sebesar 0,493. Hal ini dapat disimpulkan bahwa persentase sistem manajemen mutu ISO 9001:2015 terhadap kinerja guru sebesar 49,3% sedangkan 50,7% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak dijelaskan dalam penelitian ini. Sementara koefisien korelasi bertujuan untuk menunjukkan seberapa kuat hubungan antara variabel satu dengan variabel yang lain. Adapun interpretasi kekuatan hubungan variabel ialah sebagai berikut.

Tabel 6.
Interpretasi Kekuatan Hubungan

Interval Koefisien	Tingkat Hubungan
0,00	Tidak ada korelasi
>0,00-0,199	Sangat rendah
0,20-0,399	Rendah
0,40-0,599	Sedang
0,60-0,799	Kuat
0,80-0,999	Sangat kuat
1,00	Korelasi sempurna

Koefisien korelasi memperoleh nilai sebesar 0,702 dimana masuk dalam kategori kuat. Hal ini berarti kekuatan hubungan antara variabel sistem manajemen mutu ISO 9001:2015 dengan kinerja guru termasuk dalam kategori kuat.

Kesimpulan

Penelitian ini sesuai dengan apa yang menjadi tujuan penulis yaitu untuk mengetahui tingkat sistem manajemen mutu ISO 9001:2015 di SMAN 3 Bandung, untuk mengetahui tingkat kinerja guru SMAN 3 Bandung, dan untuk mengetahui tingkat pengaruh sistem manajemen mutu ISO 9001:2015 terhadap kinerja guru SMAN 3 Bandung. Penulis telah melakukan pengambilan data, menyusun hipotesis, pengolahan data, pengujian hipotesis, dan melakukan analisis. Kesimpulan dari penelitian ini akan dijelaskan sebagai berikut. Sistem manajemen mutu ISO 9001:2015 di SMAN 3 Bandung tergolong sangat tinggi yaitu sebesar 89% yang artinya SMAN 3 Bandung mampu menerapkan sistem manajemen mutu ISO 9001:2015 sesuai dengan dasar-dasar penerapan sistem manajemen mutu ISO yaitu fokus pelanggan, kepemimpinan, pelibatan orang, pendekatan proses, peningkatan, pengambilan keputusan berdasarkan bukti, dan manajemen relasi. Kinerja guru SMAN 3 Bandung tergolong sangat tinggi yaitu sebesar 86% yang artinya guru SMAN 3 Bandung memenuhi kompetensi sesuai dengan standar yang tercantum dalam Peraturan Pemerintah No. 19 Tahun 2005. Kompetensi sebagaimana yang dimaksud ialah kompetensi pedagogik, kompetensi kepribadian, kompetensi sosial, dan kompetensi profesional. Sistem manajemen mutu ISO 9001:2015 berpengaruh terhadap kinerja guru SMAN 3 Bandung yang dibuktikan dengan besar koefisien regresi sebesar 8,125. Besar pengaruh sistem manajemen mutu ISO 9001:2015 dibuktikan dengan besar koefisien determinasi yaitu 49,3% sedangkan sisanya, yaitu sebesar 50,7% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diamati pada penelitian ini.

Daftar Rujukan

- Astuti, Putri Yuni. "Pengaruh Kepemimpinan, Iklim Kerja, dan Beban Kerja Terhadap Kinerja Guru Pada SMP Negeri 3 Dumai," *JOM Fekom* 4, no.1 (2017).
- Effendi, Alwan. *Manajemen Mutu Pendidikan* (Yogyakarta: Media Akademi, 2017).
- Fadhilah and Cut Nurul Fahmi, "Pengaruh Budaya Organisasi Terhadap Kinerja Guru Pada Sekolah Menengah Atas di Kabupaten Aceh Besar," *Variasi* 4, no. 1 (2017).
- Hamzah, Uno B. dan Nina Lamatenggo, *Teori Kinerja dan Pengukurannya* (Jakarta: Bumi Aksara, 2015).

- Juhana, Dudung. "Sistem Manajemen Mutu Pada Perguruan Tinggi," *Majalah Bisnis dan Iptek* 8 (2015).
- Madjid. *Pengembangan Kinerja Guru* (Yogyakarta: Samudra Biru, 2016).
- Martono, Nanang. *Sekolah Publik vs Sekolah Privat dalam Wacana Kekuasaan, Demokrasi, dan Liberalisasi Pendidikan* (Jakarta: Yayasan Pustaka Obor, 2017).
- Nugraheni, Aninditya Sri, and Ratna Rahmayanti, "Pengaruh Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Guru di MI Al Islam Tempel dan MI Al Ihsan Medari," *Jurnal Pendidikan Madrasah* 1, no. 2 (2016).
- Priansa, Donni Juni. *Kinerja dan Profesionalisme Guru* (Bandung: Alfabeta, 2018).
- Priansa, Donni Juni. *Kinerja dan Profesionalisme Guru* (Bandung: Alfabeta, 2018).
- Ramadhany dan Supriono, "Analisis Penerapan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2015 dalam Menunjang Pemasaran," *Jurnal Administrasi Bisnis* 52, no. 1.
- Saputro, Erfan Andi. "Pengaruh Penerapan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001 : 2008 dan Kepemimpinan Kepala Sekolah Terhadap Kinerja Guru," *E-Journal Pendidikan Teknik Mesin* 3, no. 3 (2015).
- Suprastowo, Philip. "Kajian Tentang Tingkat Ketidakhadiran Guru Sekolah Dasar dan Dampaknya Terhadap Siswa," *Jurnal Pendidikan dan Kebudayaan* 19, no. 1 (2013).
- Susanto, Ahmad. *Manajemen Peningkatan Kinerja Guru* (Depok: Prenadamedia Group, 2018).
- Yusuf, Mochamad, and M. Ansor Anwar, "Pengaruh Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2008 dan Kompensasi Terhadap Kinerja Guru di SMA Darul Ulum 2 Unggulan BPPT Jombang," *Dirasat: Jurnal Manajemen dan Pendidikan Islam* 3, no. 1 (2017).