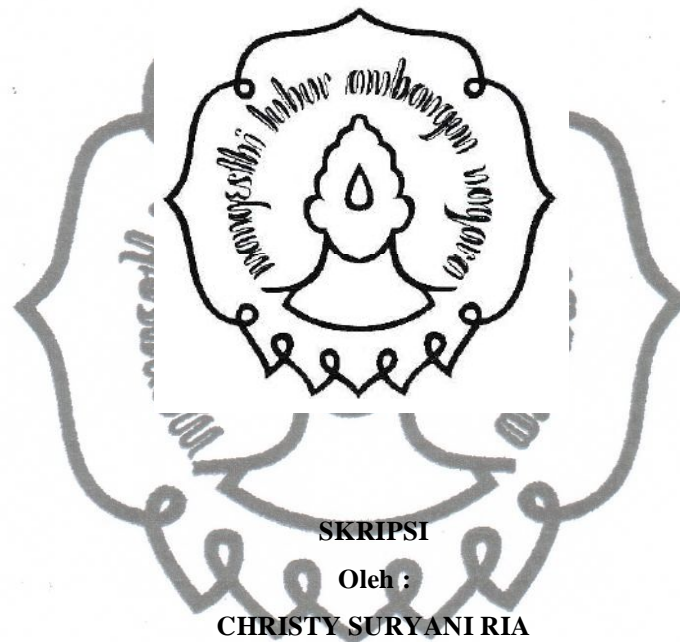


**IMPLEMENTASI *TOTAL QUALITY MANAGEMENT* PADA SMK
NEGERI 1 SURAKARTA TAHUN 2013/2014**



K 7410039

**FAKULTAS KEGURUAN DAN ILMU PENDIDIKAN
UNIVERSITAS SEBELAS MARET
SURAKARTA
2014**

PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini

Nama : Christy Suryani Ria

NIM : K7410039

Jurusan/Program Studi : P. IPS/Pendidikan Ekonomi BKK Akuntansi

Menyatakan bahwa skripsi saya yang berjudul "**IMPLEMENTASI *TOTAL QUALITY MANAGEMENT* PADA SMK NEGERI 1 SURAKARTA TAHUN 2013/2014**" ini benar-benar merupakan hasil karya saya sendiri. Selain itu, sumber informasi yang dikutip dari penulis lain telah disebutkan dalam teks dan dicantumkan dalam daftar pustaka.

Apabila pada kemudian hari terbukti atau dapat dibuktikan skripsi ini hasil jiplakan, saya bersedia menerima sanksi atas perbuatan saya.

Surakarta, 05 Juni 2014

Yang membuat pernyataan



Christy Suryani Ria

PENGAJUAN

**IMPLEMENTASI *TOTAL QUALITY MANAGEMENT* PADA SMK
NEGERI 1 SURAKARTA TAHUN 2013/2014**



Ditulis dan diajukan untuk memenuhi syarat mendapatkan gelar Sarjana Pendidikan
Program Studi Pendidikan EkonomiBKK Akuntansi
Jurusan Pendidikan Ilmu Pengetahuan Sosial

**PENDIDIKAN EKONOMI BKK AKUNTANSI
FAKULTAS KEGURUAN DAN ILMU PENDIDIKAN
UNIVERSITAS SEBELAS MARET**

SURAKARTA

Juni 2014

iii

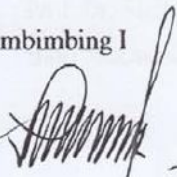
commit to user

PERSETUJUAN

Skripsi ini telah disetujui untuk dipertahankan dihadapan Tim Penguji Skripsi Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Sebelas Maret Surakarta.

Surakarta, Mei 2014

Pembimbing I



Prof. Dr. Sigit Santoso, M.Pd
NIP. 19500930 197603 1 004

Pembimbing II



Binti Muchsini, S.Pd., M.Pd., M.Si
NIP. 19790927 20130201

HALAMAN REVISI

Skripsi ini telah direvisi sesuai dengan arahan Tim Penguji Skripsi Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Sebelas Maret Surakarta dan diterima untuk memenuhi salah satu persyaratan mendapatkan gelar Sarjana Pendidikan.

Penguji Skripsi:

Nama Terang

- Ketua : Drs. Wahyu Adi, M.Pd
- Sekretaris : Dini Octoria, S.Pd, M.Pd
- Anggota I : Prof. Dr. Sigit Santoso, M.Pd
- Anggota II : Binti Muchsini, S.Pd., M.Pd., M.Si

Tanda Tangan

PENGESAHAN

Skripsi ini telah disetujui untuk dipertahankan dihadapan Tim Penguji Skripsi Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Sebelas Maret Surakarta dan diterima untuk memenuhi persyaratan mendapatkan gelar Sarjana Pendidikan.

Pada Hari : Kamis

Tanggal : 12 Juni 2014

Tim Penguji Skripsi :

Nama Terang

- Ketua : Drs. Wahyu Adi, M.Pd
- Sekretaris : Dini Octoria, S.Pd, M.Pd
- Anggota I : Prof. Dr. Sigit Santoso, M.Pd
- Anggota II : Binti Muchsini, S.Pd.,M.Pd., M.Si

Tanda Tangan



Disahkan oleh:

Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan
Universitas Sebelas Maret



Prof. Dr. H. M. Furqon Hidayatullah, M.Pd

NIP. 19600727 198702 1 001

ABSTRAK

Christy Suryani Ria. **IMPLEMENTASI TOTAL QUALITY MANAGEMENT PADA SMK NEGERI 1 SURAKARTA TAHUN 2013/2014**, Skripsi. Surakarta. Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Sebelas Maret Surakarta, Mei 2014.

Penelitian ini mempunyai tujuan untuk mengetahui : (1) pelaksanaan *Total Quality Management* berstandar ISO 9001:2008 di SMK Negeri 1 Surakarta; (2) faktor pendukung pelaksanaan *Total Quality Management* berstandar ISO 9001:2008 di SMK Negeri 1 Surakarta; (3) faktor penghambat pelaksanaan *Total Quality Management* berstandar ISO 9001:2008 di SMK Negeri 1 Surakarta; dan (4) mengetahui upaya yang dilakukan untuk mengatasi hambatan manajemen mutu di SMK Negeri 1 Surakarta.

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif. Data dari penelitian ini adalah kata-kata dan tindakan informan. Sampel penelitian diambil dengan menggunakan teknik *purposive sampling*. Data penelitian dikumpulkan melalui observasi dan wawancara mendalam. Analisis data dengan menggunakan triangulasi sumber dan metode. Data kemudian dianalisis dengan menggunakan teknik analisis interaktif yang terdiri dari komponen-komponen berikut: (1) reduksi data; (2) sajian data; dan (3) penarikan kesimpulan. Prosedur penelitian meliputi: (1) tahap persiapan penelitian; (2) tahap pengumpulan data; (3) tahap analisis data awal; (4) tahap analisis data akhir; dan (5) penarikan kesimpulan.

Hasil penelitian diperoleh penerapan ISO 9001:2008 di suatu organisasi harus berdasarkan pola PDCA (*Plan-Do-Check-Act*). SMK Negeri 1 Surakarta dalam memperoleh sertifikat ISO 9001:2008 telah menggunakan pola PDCA yang dimulai dari komitmen para personil sampai perbaikan berkelanjutan yang bertujuan supaya sekolah dapat mempertahankan mutu sekolah dan sertifikat ISO yang telah diperoleh. Pelaksanaan *Total Quality Management* berstandar ISO 9001:2008 tidak mudah karena ada beberapa faktor pendukung dan penghambat pada saat penerapannya.

Berdasarkan hasil penelitian diperoleh simpulan bahwa: SMK Negeri 1 Surakarta telah mengimplementasikan *Total Quality Management* berstandar ISO 9001:2008 dengan baik karena didukung oleh beberapa faktor yaitu : (1) komitmen warga sekolah yang tinggi; (2) input yang berkualitas baik guru, karyawan maupun peserta didik; dan (3) sarana prasarana yang memadai. Kendala yang muncul yaitu: (1) kurangnya motivasi dalam meningkatkan mutu sekolah; (2) kurangnya kefahaman terhadap *Total Quality Management* berstandar ISO 9001:2008; (3) kurangnya alokasi dana; dan (4) koordinasi lini kerja yang kurang terkontrol. Upaya yang dilakukan SMK Negeri 1 Surakarta yaitu : (1) menumbuhkan minat kerja guru dan karyawan; (2) mengadakan sosialisasi mengenai *Total Quality Management* berstandar ISO 9001:2008; (3) bekerjasama dengan baik antara orang tua peserta didik dengan pihak sekolah; dan (4) menjalin komunikasi yang baik antar lini kerja.

Kata kunci : *Total Quality Management*, ISO 9001:2008

ABSTRACT

Christy SuryaniRia. IMPLEMENTATION OF TOTAL QUALITY MANAGEMENT OF SMK Negeri 1 Surakarta in 2013/2014. Skripsi. Surakarta. Faculty of Teacher Training and Education March Surakarta University, May 2014.

This study aims to determine: (1) the implementation of Total Quality Management standard ISO 9001:2008 in SMK Negeri 1 Surakarta; (2) the supporting factors the implementation of *Total Quality Management* standard ISO 9001:2008 in SMK Negeri 1 Surakarta; (3) the inhibiting factors implementation of Total Quality Management of ISO 9001:2008 standard in SMK Negeri 1 Surakarta; and (4) the efforts made to overcome the barriers of quality management in SMK Negeri 1 Surakarta.

This study uses qualitative research methods. Data from this study are the words and actions informants. Samples were taken by using purposive sampling technique. Data were collected through observation and interviews. Data analysis using triangulation of sources and methods. The data were then analyzed using an interactive analysis technique that consists of the following components: (1) data reduction; (2) presentation of data; and (3) drawing conclusions. Research procedures include: (1) the preparation phase of research; (2) the data collection phase; (3) the early stage of data analysis; (4) the final stage of data analysis; and (5) conclusion.

Research results shows that the application of ISO 9001:2008 in an organization should be based on the pattern of the PDCA (Plan-Do-Check-Act). SMK Negeri 1 Surakarta in gaining ISO 9001:2008 has been using PDCA pattern started from the personnel's commitment to continuous improvement aiming to make the school can maintain the quality of the school and the ISO certificate who has been obtained. *Total Quality Management* Implementation of ISO 9001:2008 standard is not easy because there are several supporting and inhibiting factors on its application.

Based on the research results the following conclusion is obtained: SMK Negeri 1 Surakarta has implemented Total Quality Management of ISO 9001:2008 standard well because it is supported by several factors: (1) high school community commitment; (2) the good quality input such as teachers, staff and students; and (3) adequate infrastructure. The are problems encountered, namely (1) the lack of motivation in improving the quality of schools; (2) the lack of ideology of *Total Quality Management* of ISO 9001:2008 standard; (3) the lack of funds allocation; and (4) the lack of lines coordinate. Efforts made by SMK Negeri 1 Surakarta: (1) growig interest in the work of teachers and employees; (2) arranging the socialization of *Total Quality Management* of ISO 9001:2008 standard; (3) cooperating with both the parents of learners with the school; and (4) establishing good communication among the working lines.

Keywords: Total Quality Management, ISO 9001:2008

MOTTO

- Sesungguhnya Allah sangat mencintai seorang hamba yang apabila melakukan suatu pekerjaan, maka ia melakukannya dengan sebaik-baiknya
(HR Abu Ya'la dan al-Asykari) #
- Hidup itu keras, mK perlu diperjuangkan dengan penuh optimis.
(Penulis) #



PERSEMBAHAN

Skripsi ini dipersembahkan kepada:

- ❖ “ Ayah Kuatman, Ibu Riana Haryati, Kakak Okfianto Hari Purnomo, Kakak Nurmalita Oktaviani, Adik Bayu Prakasa Asahari”

Doa`mu yang tiada terputus, kerja keras tiada henti, pengorbanan yang tak terbatas dan kasih sayang tidak terbatas pula. Semuanya membuatku bangga memiliki kalian. Tiada kasih sayang yang seindah dan seabadi kasih sayangmu.

- ❖ “Evan Frasetiawan”

Kekasih yang memotivasi disaat terpuruknya semangat dalam menyelesaikan skripsi ini.

KATA PENGANTAR

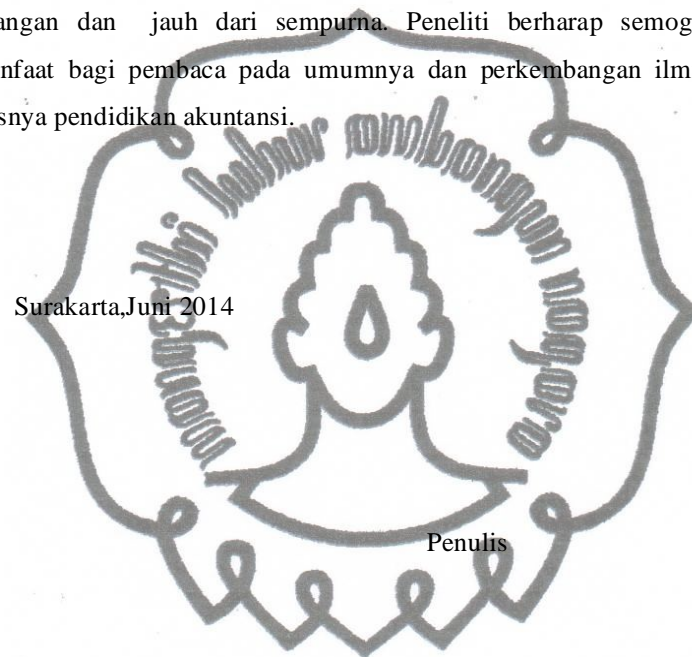
Puji syukur penulis panjatkan ke hadirat Allah SWT yang memberi kenikmatan dan karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini guna memenuhi sebagian persyaratan mendapat gelar Sarjana Pendidikan. Selama pembuatan skripsi ini, tidak terlepas dari bantuan dan dukungan dari berbagai pihak. Untuk itu penulis ucapkan terima kasih kepada:

1. Prof. Dr. M. Furqon Hidayatullah, M.Pd., selaku Dekan Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Sebelas Maret Surakarta.
2. Drs. Saiful Bachri, M.Pd., selaku Ketua Jurusan P.IPS yang telah memberikan ijin penulis skripsi ini.
3. Drs. Wahyu Adi, M.Pd., selaku Ketua Bidang Keahlian Khusus Pendidikan Akuntansi yang telah memberikan bimbingan dan arahan.
4. Prof. Dr. Sigit Santoso, M.Pd., selaku pembimbing I yang telah banyak membimbing dan memberi arahan penulis.
5. Binti Muchsini, S.Pd., M.Pd., M.Si., selaku pembimbing II yang telah memberikan bimbingan dan pengarahan dalam penyusunan skripsi.
6. Tim penguji skripsi yang telah memberikan masukan dan penilaian kepada penulis dalam penyusunan skripsi untuk lebih baik.
7. Drs. Sukirman, MM., Pembimbing Akademik, yang telah memberikan arahan dan bimbingan selama menjadi mahasiswa di Program Pendidikan Ekonomi, BKK Akuntansi.
8. Kepala SMK Negeri 1 Surakarta, beserta staf dan jajarannya.
9. FKIP Universitas Sebelas Maret Surakarta tempat kutimba ilmu dan mencari pengalaman hidup.
10. Aphrilia Nurochmah, Alfiah dan Mutiara Andrianti yang selalu membantu dan memberikan semangat untuk penyusunan skripsi.
11. Semua teman kos Alamanda yang melewati hari bersama dalam suka dan duka, terimakasih do'anya.

12. Semua teman seperjuangan Pendidikan Ekonomi BKK akuntansi'08,
terima kasih buat senyum dan doanya.

Semua pihak yang tidak dapat peneliti sebutkan satu persatu yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini. Penyusunan skripsi ini telah berusaha semaksimal mungkin, namun penulis menyadari masih ada banyak kekurangan dan jauh dari sempurna. Peneliti berharap semoga skripsi ini bermanfaat bagi pembaca pada umumnya dan perkembangan ilmu pendidikan khususnya pendidikan akuntansi.

Surakarta, Juni 2014



Penulis

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERNYATAAN.....	ii
HALAMAN PENGAJUAN.....	iii
HALAMAN PERSETUJUAN.....	iv
HALAMAN REVISI.....	v
HALAMAN PENGESAHAN.....	vi
HALAMAN ABSTRAK.....	vii
HALAMAN <i>ABSTRAK</i>	viii
HALAMAN MOTTO.....	ix
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	x
KATA PENGANTAR.....	xi
DAFTAR ISI.....	xiii
DAFTAR TABEL.....	xvi
DAFTAR GAMBAR.....	xvii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xviii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah.....	4
C. Tujuan Penelitian.....	5
D. Manfaat Penelitian.....	5
BAB II LANDASAN TEORI.....	7
A. Kajian Pustaka.....	7
1. Tinjauan Tentang Pendidikan.....	7
a. Definisi Pendidikan.....	7
b. Unsur Pendidikan.....	8
c. Tujuan Pendidikan.....	9
d. Bidang Kegiatan Pendidikan.....	11

2. Tinjauan Tentang <i>Total Quality Management</i>	13
a. Definisi <i>Total Quality Management</i>	13
b. Pengertian Kualitas	14
c. Struktur Perbaikan Kualitas	16
d. Prinsip-prinsip Mutu Pendidikan	18
e. Pembentukan Budaya Kualitas	21
f. Prinsip-prinsip Umum <i>Total Quality Management</i>	22
g. Tujuan <i>Total Quality Management</i>	23
h. Implementasi <i>Total Quality Management</i>	24
3. Tinjauan Tentang Produktivitas Sekolah.....	26
a. Pengertian Produktivitas	26
b. Kerangka Produktivitas Sekolah.....	27
4. Tinjauan Tentang Sekolah Menengah Kejuruan (SMK)	28
a. Pengertian SMK.....	28
b. Tujuan SMK	29
5. Tinjauan Tentang Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2008	29
a. Pengertian <i>International Organization for Standardization</i> (ISO)	29
b. Prinsip-prinsip Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2008.....	30
c. Persyaratan-persyaratan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2008	32
d. Tujuan dan Manfaat Penerapan <i>Total Management Quality</i> <i>Berbasis ISO 9001:2008</i>	35
B. Hasil Penelitian yang Relevan	37
C. Kerangka Berfikir	38
BAB III METODE PENELITIAN	41
A.Tempat Dan Waktu Penelitian	41
1. Tempat Penelitian	41
2. Waktu Penelitian	41
B. Jenis Penelitian	42

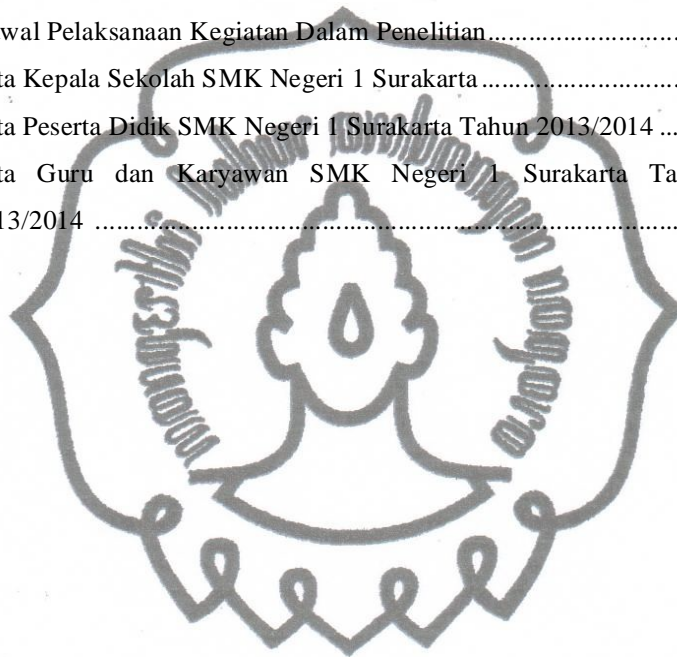
C. Data dan Sumber Data.....	42
D. Sampel Penelitian.....	44
E. Teknik Pengumpulan Data	44
1. Observasi	44
2. Wawancara Mendalam	45
F. Validitas Data	47
G. Analisis Data	48
H. Prosedur Penelitian	50
BAB IV. HASIL PENELITIAN.....	55
A. Deskripsi Lokasi Penelitian	55
1. Sejarah Singkat SMK Negeri 1 Surakarta	55
2. Visi, Misi, dan Tujuan SMK Negeri 1 Surakarta	56
3. Kondisi Fisik SMK Negeri 1 Surakarta	57
4. Sumber Daya Manusia	57
5. Struktur Organisasi SMK Negeri 1 Surakarta	59
6. Struktur Organisasi ISO 9001:2008	62
7. Lini kerja SMK Negeri 1 Surakarta	62
8. Tahapan-tahapan SMK Negeri 1 Surakarta Mendapatkan Sertifikat ISO 9001:2008	71
B. Deskripsi Temuan Penelitian.....	73
1. Kinerja Organisasi SMK Negeri 1 Surakarta	73
2. Faktor – Faktor Pendukung Pelaksanaan <i>Total Quality Management</i> Berstandar ISO 9001:2008 di SMK Negeri 1 Surakarta.....	77
3. Faktor – Faktor Penghambat Pelaksanaan <i>Total Quality Management</i> Berstandar ISO 9001:2008 di SMK Negeri 1 Surakarta.....	79
4. Upaya yang Dilakukan untuk Mengatasi Hambatan Manajemen Mutu di SMK Negeri 1 Surakarta	82
C. Pembahasan	84
BAB V. KESIMPULAN,IMPLIKASI DAN SARAN	86

A. Kesimpulan	86
B. Implikasi	87
C. Saran	87
DAFTAR PUSTAKA	89
LAMPIRAN	92



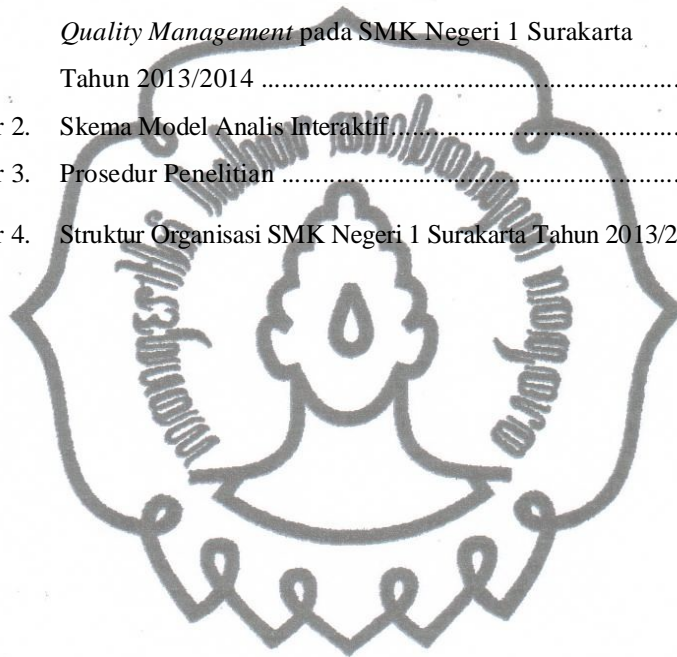
DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
1. Jadwal Pelaksanaan Kegiatan Dalam Penelitian.....	41
2. Data Kepala Sekolah SMK Negeri 1 Surakarta.....	55
3. Data Peserta Didik SMK Negeri 1 Surakarta Tahun 2013/2014	58
4. Data Guru dan Karyawan SMK Negeri 1 Surakarta Tahun 2013/2014	58



DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
Gambar 1. Skema Kerangka Berfikir Tentang Implementasi <i>Total Quality Management</i> pada SMK Negeri 1 Surakarta Tahun 2013/2014	40
Gambar 2. Skema Model Analisis Interaktif	50
Gambar 3. Prosedur Penelitian	54
Gambar 4. Struktur Organisasi SMK Negeri 1 Surakarta Tahun 2013/2014	61



DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran	
1. Pedoman Wawancara	92
2. Field Note 1 (Informan ke-1)	95
3. Field Note 2 (Informan ke-2)	103
4. Field Note 3 (Informan ke-3)	106
5. Field Note 4 (Informan ke-4)	110
6. Field Note 5 (Informan ke-5)	113
7. Field Note 6 (Informan ke-6)	116
8. Field Note 7 (Informan ke-7)	119
9. Field Note 8 (Informan ke-8)	121
10. Field Note 9 (Informan ke-9)	124
11. Dokumentasi Penelitian	127