

PENERAPAN SISTEM MANAJEMEN MUTU ISO 9001:2000 PADA MA NU BANAT KUDUS

SKRIPSI

Diajukan Untuk Memenuhi Tugas dan Melengkapi Syarat
Memperoleh Gelar Sarjana Strata Satu (S1) Ilmu Tarbiyah
Jurusan Kependidikan Islam



Disusun Oleh:

Khasan Ubaidillah

3105104

**JURUSAN KEPENDIDIKAN ISLAM
FAKULTAS TARBIYAH
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI WALISONGO
SEMARANG
2009**

ABSTRAK

Khasan Ubaidillah (NIM. 3105104). *Penerapan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2000 pada MA NU Banat Kudus.* Skripsi. Semarang: Program Strata 1 Jurusan Kependidikan Islam Fakultas Tarbiyah IAIN Walisongo Semarang.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui: 1) Bagaimana pengelola MA NU Banat Kudus menerapkan sistem manajemen mutu ISO 9001:2000 di lembaga mereka. 2) Gambaran yang jelas tentang beberapa faktor pendukung dan penghambat dalam penerapan sistem manajemen mutu ISO 9001:2000 pada sebuah lembaga pendidikan Islam. Penelitian ini merupakan penelitian kualitatif lapangan dengan teknik pengumpulan data yaitu: observasi, wawancara, dokumentasi dan triangulasi. Analisis data dalam penelitian ini berupa teknik analisis deskriptif, yaitu metode analisis data yang berupa kata-kata, gambar dan bukan angka. temuan penelitian ini yaitu meliputi: 1) Penerapan sistem manajemen mutu merupakan suatu proses berkesinambungan dan membutuhkan dukungan dari semua pihak yang terkait dengan institusi. ISO 9001:2000 (sistem manajemen mutu– persyaratan) telah dipenerapkan oleh MA NU Banat Kudus secara baik dan benar, sehingga antara dokumen ISO dengan pelaksanaannya di lapangan terdapat kesesuaian. Pada akhirnya madrasah dinyatakan lulus bersyarat dengan nilai 95. Selanjutnya dilakukan *surveillance* pada tanggal 7 Maret 2009 dengan hasil yang baik yaitu peningkatan nilai menjadi 98,5. Hal tersebut dapat dilihat dari manajemen madrasah baik dari segi fisik maupun non fisik, baik dari aspek administrasi maupun proses belajar mengajar siswa sehingga dihasilkan produk (lulusan) yang berkualitas baik akademik, moral maupun sosial. Ini adalah wujud nyata dari peningkatan akuntabilitas MA NU Banat atas kepercayaan yang telah diberikan publik pada lembaga. 2) Adapun faktor pendukung dan juga penghambat dalam penerapan sistem manajemen mutu ISO 9001:2000 yang dilakukan pihak MA-MAK NU Banat Kudus meliputi: Faktor pendukung, komitmen dari top manajemen, dedikasi warga madrasah, dan Ketersediaan fasilitas pendidikan yang representatif. Faktor penghambat, belum optimalnya tugas Wakil Manajemen Mutu (WMA), belum terbiasa dengan perilaku ISO.

Pengelola MA NU Banat Kudus dengan dipimpin kepala madrasah dan wakil manajemen mutu dalam penerapan sistem manajemen mutu ISO 9001:2000, memulai dengan melaksanakan penyusunan dokumen mutu mulai dari kebijakan mutu, sasaran mutu, pedoman mutu, prosedur operasional standar (POS), instruksi kerja (IK), dan formulir/rekaman. Dokumen mutu yang telah disahkan akan digunakan pengelola madrasah sebagai acuan kerja manajemen mutu madrasah.

Selanjutnya, semoga penelitian ini diharapkan menjadi khazanah dan masukan bagi pengelola MA NU Banat Kudus, bahan informasi bagi civitas akademika dan semua pihak yang membutuhkan di lingkungan Fakultas Tarbiyah IAIN Walisongo Semarang.



**DEPARTEMEN AGAMA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI WALISONGO
FAKULTAS TARBIYAH**

Alamat: Prof. Dr. Hamka Kampus II Telp. 7601295 Fak. 7615387 Semarang

PERSETUJUAN PEMBIMBING

Semarang, 12 Desember 2009

Lamp : 4 (Empat) Eksemplar
Hal : Naskah Skripsi
An. Sdr. Khasan Ubaidillah

Kepada Yth.
Dekan Fakultas
Tarbiyah IAIN Walisongo
di Semarang

Assalamu'alaikum Wr. Wb

Setelah saya meneliti dan mengadakan perbaikan seperlunya, bersama ini saya kirim naskah skripsi saudara:

Nama: Khasan Ubaidillah

NIM : 3105104

Judul : PENERAPAN SISTEM MANAJEMN MUTU ISO 9001:2000
PADA MA NU BANAT KUDUS

Dengan ini saya mohon kiranya skripsi saudara tersebut dapat dimunaqosahkan.

Atas perhatiannya saya ucapkan terima kasih.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Pembimbing I

Pembimbing II

Fahrurrozi, M.Ag.
NIP. 19770816 200501 1 003

Ismail, M.Ag.
NIP 19711021 199703 1 002

PENGESAHAN

	Tanggal	Tanda Tangan
<u>Drs. Mahfud Junaedi, M.Ag.</u> Ketua Sidang	_____	_____
<u>Yunita Rahmawati, M.A.</u> Sekretaris Sidang	_____	_____
<u>Dr. H. Ruswan, M.A.</u> Penguji I	_____	_____
<u>Fakrur Rozi, M.Ag.</u> Penguji II	_____	_____

PERNYATAAN

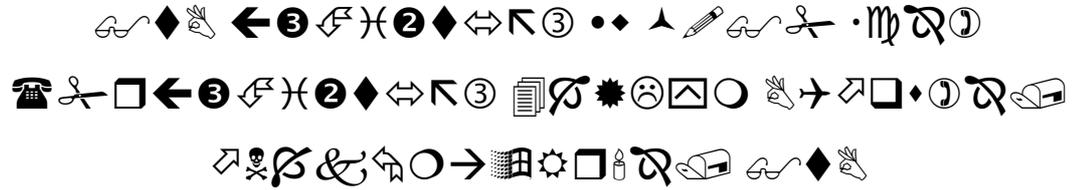
Dengan penuh kejujuran dan tanggung jawab, penulis menyatakan bahwa skripsi ini tidak berisi materi yang pernah ditulis oleh orang lain atau diterbitkan. Demikian juga skripsi ini tidak berisi satupun pikiran-pikiran orang lain kecuali informasi yang terdapat dalam referensi yang dijadikan bahan rujukan.

Semarang, 12 Desember 2009

Deklarator,

Khasan Ubaidillah
NIM. 3105104

MOTTO



“... Sesungguhnya Allah tidak merubah keadaan sesuatu kaum sehingga mereka merubah keadaan yang ada pada diri mereka sendiri...”(QS. Al-Ra’d:11)¹

¹ Depag Republik Indonesia, *Al Qur'an Al Karim dan Tarjamah*, (Semarang : Toha Putra, tth), hlm. 199.

PERSEMBAHAN

Skripsi ini penulis persembahkan untuk:

1. Ayahanda M. Toha dan *Almarhumah Wa Al Maghfurlaha* Ibunda Rif'atun tercinta atas segala pengorbanan dan kasih sayang serta untaian do'a yang tiada hentinya, sehingga penulis mampu menyelesaikan penyusunan skripsi ini.
2. Kang Ri, Mba' Ru, Mba' Tun, Kang Syukron, Kang Min, Mba' Yah, Kang Fud, Mba' Zul Kakak-kakaku tercinta yang selalu memberi nasihat serta motifasi.
3. Lely, Aqin, Fitri, Linda, Dayat, Amal, Rizal, Rico, keponakan-keponakanku tersayang.
4. Permata hatiku yang selalu menemani jalan kehidupanku.
5. Kawan-kawan di LPM Edukasi terima kasih atas semangat dan kebersamaanya yang sarat makna.
6. Sahabat-sahabat DEMA IAIN Walisongo terima kasih atas motifasi dan kerja samanya selama ini.
7. Teman-teman KI 2005, terima kasih untuk semua masukannya.

KATA PENGANTAR

Segala puji hanya milik Allah SWT, Tuhan yang mengajari kita ilmu dengan pena dan mengajari manusia atas apa-apa yang tidak diketahui. Shalawat dan salam semoga tetap terlimpahkan kepada junjungan kita, manusia yang paling mulia, Nabi besar Muhammad Saw, berikut keluarga dan sahabat-sahabat beliau..

Dengan selesainya penyusunan skripsi ini, penulis menyampaikan terima kasih kepada:

1. Prof. Dr. H. Ibnu Hadjar, M.Ed., selaku Dekan Fakultas Tarbiyah IAIN Walisongo Semarang.
2. Ismail SM, M.Ag selaku Ketua jurusan dan Mustofa, M.Ag selaku Sekretaris jurusan Kependidikan Islam atas masukan dan semangatnya.
3. Fahrurrozi, M.Ag, selaku pembimbing 1 dan Ismail, M.Ag selaku pembimbing 2 yang telah berkenan meluangkan waktu, tenaga dan pikirannya untuk membimbing serta mengarahkan penulis dalam penyusunan skripsi ini.
4. Para dosen serta staf pengajar dan pegawai di lingkungan Fakultas Tarbiyah IAIN Walisongo Semarang yang telah membekali penulis berbagai pengetahuan.
5. Kepala Madrasah, Wakil Manajemen Mutu beserta semua staf pengajar dan pegawai MA NU Banat Kudus, terima kasih atas bantuan dan dukungan datanya selama penelitian.
6. Ayahanda M. Toha dan *Almarhumah Wa Al Maghfurlaha* Ibunda Rif' atun tercinta atas segala pengorbanan dan kasih sayangnya serta untaian do'a yang tiada hentinya, sehingga penulis mampu menyelesaikan penyusunan skripsi ini.
7. Kang Ri, Mba' Ru, Mba' Tun, Kang Syukron, Kang Min, Mba' Yah, Kang Fud, Mba' Zul Kakak-kakakku tersayang yang selalu memberi nasihat serta motifasi.
8. Permata hatiku yang selalu menemani jalan kehidupanku.

9. Sugi, Ulis, Mustamir, Lilik, Fafa, Mufid, Ali, Hijriyah, Fitri dan kawan-kawan di LPM Edukasi terima kasih atas semangat dan kebersamaan yang sarat makna.
8. Sofyan, Zul, Licin, Eko, Yusi, Budi dan Sahabat-sahabat DEMA IAIN Walisongo terima kasih atas motifasi dan kerja samanya selama ini.
9. Prof. Dur, Mas Rikza, dan semua saudara MAQDIS terima kasih alternatif-alternatif solusinya.
10. Sahabat-sahabat KI angkatan 2005, keluarga besar Pondok Walet, serta rekan-rekan KKN desa Ngadimulyo. Ini bukanlah ahir dari persahabatan kita, esok masih ada waktu tuk berjumpa, semoga kita selalu berada dijalan-Nya.
11. Semua pihak yang telah memberi dukungan baik moril maupun materiil yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu.

Kepada mereka semua penulis tidak dapat memberi apa-apa yang berarti, hanya do'a semoga amal baik mereka dibalas oleh Allah dengan sebaik-baik balasan serta selalu dalam lindungan-Nya.

Akhirnya, penulis menyadari bahwa penulisan skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan, baik dalam penyusunan kata, landasan teori, dan beberapa aspek inti didalamnya. Oleh karena itu, kritik saran yang konstruktif sangat diharapkan demi kesempurnaan skripsi ini. Semoga skripsi ini bermanfaat bagi semuanya. Amin.

Semarang, 12 Desember 2009

Penulis,

Khasan Ubaidillah
NIM. 3105104

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN ABSTRAK	ii
HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING	iii
HALAMAN PENGESAHAN	iv
HALAMAN PERNYATAAN	v
HALAMAN MOTTO	vi
HALAMAN PERSEMBAHAN	vii
HALAMAN KATA PENGANTAR	viii
HALAMAN DAFTAR ISI	x
DAFTAR LAMPIRAN	xii
BAB I : PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Penegasan Istilah	6
C. Rumusan Masalah	7
D. Tujuan Penelitian	7
E. Kajian Pustaka	7
F. Metode Penelitian.....	9
BAB II : SISTEM MANAJEMEN MUTU ISO 9001:2000	
DALAM PENDIDIKAN	
A. Sistem Manajemen Mutu dalam Pendidikan.....	15
B. Persyaratan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2000 dalam Pendidikan	35
C. Tahapan-Tahapan Penerapan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2000 dalam Pendidikan	42
BAB III : PENERAPAN SISTEM MANAJEMEN MUTU ISO 9001:2000 PADA MA NU BANAT KUDUS	

A. Gambaran Umum MA NU Banat Kudus.....	52
B. Penerapan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2000 pada MA NU Banat Kudus.....	62
C. Faktor Pendukung dan Penghambat Penerapan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2000 pada MA NU Banat Kudus	73
 BAB IV : ANALISIS PENERAPAN SISTEM MANAJEMEN MUTU ISO 9001:2000 PADA MA NU BANAT KUDUS	
A. Analisis Penerapan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2000 pada MA NU Banat Kudus	77
B. Analisis Faktor pendukung dan Penghambat Penerapan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2000 pada MA NU Banat Kudus	87
C. Analisis dari Penerapan Sistem Manajemen Mutu ISO di MA NU Banat Kudus Melalui Fungsi Manajemen	91
 BAB V : PENUTUP	
A. Simpulan	98
B. Saran.....	99
C. Penutup.....	100

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN-LAMPIRAN

DAFTAR LAMPIRAN

1. Hasil Wawancara
2. Kebijakan Mutu
3. Sasaran Mutu
4. Sertifikat ISO 9001:2000
5. Foto Kegiatan
6. Lain-lain