

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pendidikan merupakan salah satu organ paling penting dalam sebuah negara, karena pendidikan merupakan sarana pengembangan sumber daya manusia dalam sebuah negara. Sesungguhnya yang menentukan kualitas sumber daya manusia adalah mutu dari pendidikan itu sendiri. Jika peningkatan mutu pendidikan tidak diperhatikan, maka tidak dapat diharapkan pendidikan di Indonesia akan mampu bersaing dengan negara lain apalagi dalam menghadapi globalisasi di segala bidang.

Lembaga pendidikan sebagai industri jasa praktek penyelenggaraan pendidikan dapat dianalogikan dengan proses produksi industri, khususnya industri jasa. Lembaga pendidikan dapat dipandang sebagai lembaga yang memproduksi atau menjual jasa kepada para pelanggannya. Mutu sebuah lembaga pendidikan ditentukan oleh sejauh mana pelanggan, baik pelanggan internal maupun pelanggan eksternal tersebut merasa puas terhadap layanan yang diberikan oleh lembaga pendidikan tersebut.¹

Mutu pendidikan itu tidak hanya diukur dari mutu keluaran pendidikan secara utuh (*educational outcomes*), dan itu dikaitkan dengan konteks di mana mutu itu ditempatkan dan berapa besar persyaratan tambahan yang diperlukan untuk itu. Mutu pendidikan juga dapat diukur dari besarnya kapasitas layanan pendidikan dalam memenuhi *customers needs and wants*. Jika dilihat dari sudut pandang ekonomi, maka mutu pendidikan dapat diukur dari besarnya *earnings* yang diperoleh oleh lulusan setelah menyelesaikan jenjang pendidikan tertentu.²

Pendidikan bermutu adalah dambaan serta harapan setiap orang. Masyarakat dan orang tua siswa mengharapkan agar anak-anak mereka

¹ Penjaminan Mutu Pendidikan dalam <http://www.lpmpjabar.go.id/lpmp/index.php?option=com>, download tanggal 25 Juli 2009

² Sudarwan Danim,, *Agenda Pembaruan Sistem Pendidikan*, (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2003), hlm. 80

mendapatkan pendidikan bermutu agar mampu bersaing dalam memperoleh berbagai peluang dalam menjalani kehidupan. Pemerintah mengharapkan agar setiap lembaga pendidikan itu bermutu, karena dengan pendidikan bermutu dapat menghasilkan sumber daya manusia (SDM) bermutu yang akan memberi kontribusi kepada keberhasilan pembangunan.

Hasil pendidikan dipandang bermutu jika mampu melahirkan keunggulan akademik dan ekstrakurikuler pada peserta didik yang dinyatakan lulus untuk satu jenjang pendidikan atau menyelesaikan program pembelajaran tertentu. Mutu sebuah sekolah juga dapat dilihat dari tertib administrasinya. Salah satu bentuk tertib administrasi adalah adanya mekanisme kerja yang efektif dan efisien, baik secara vertikal maupun horizontal.³

Mutu adalah sebuah proses terstruktur untuk memperbaiki keluaran yang dihasilkan. Menurut Stephan Uselac, yang dimaksud mutu bukan hanya produk dan jasa saja, namun juga mencakup proses, lingkungan dan manusia.⁴ Jadi, mutu dapat didefinisikan sebagai suatu kondisi yang berhubungan dengan produk, jasa, proses, lingkungan dan manusia untuk memperbaiki keluaran yang dihasilkan guna memenuhi kebutuhan pelanggan.

Manajemen mutu menurut konsep ISO 9001:2000 adalah sistem manajemen untuk mengarahkan dan mengendalikan organisasi dalam hal mutu. Sistem manajemen mutu juga berarti adalah sebuah tatanan yang menjamin tercapainya tujuan dan sasaran-sasaran mutu yang direncanakan, dan merupakan sebuah tatanan yang menjamin kualitas output dan proses pelayanan/produksi.⁵

Berdasarkan definisi yang telah dipaparkan di atas, maka dapat disimpulkan bahwa mutu adalah segala sesuatu yang dibutuhkan pelanggan (eksternal dan internal) baik itu produk, jasa, proses, lingkungan maupun

³ Sudarwan Danim, *Visi Baru Manajemen Sekolah (Dari Unit Birokrasi ke Lembaga Akademik)*, (Jakarta: PT Bumi Aksara, 2006), hlm. 53-54

⁴ Jerome S. Arcaro, *Pendidikan Berbasis Mutu (Prinsip-Prinsip Perumusan dan Tata Langkah Penerapan)*, (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2005), hlm. 75

⁵ Manajemen Mutu dalam <http://elearning.amikom.ac.id/>, download tanggal 22 Juli 2009

manusia. Sedangkan manajemen mutu adalah segala sesuatu yang harus dilakukan oleh organisasi baik itu institusi atau perusahaan untuk memastikan bahwa produknya telah sesuai dengan kebutuhan pelanggan.

Meskipun manajemen mutu dapat didefinisikan dalam berbagai versi, namun pada dasarnya manajemen mutu itu berfokus pada perbaikan terus-menerus untuk memenuhi kepuasan pelanggan. Jadi, dengan demikian manajemen mutu berorientasi pada proses yang mengintegrasikan semua SDM, pemasok-pemasok, dan para pelanggan yang ada di lingkungan tersebut.⁶

Standar mutu BS 5750 dan ISO 9001 mendapatkan perhatian serius dari dunia pendidikan. Dua standar tersebut mendapatkan perhatian serius terutama dari Amerika dan Eropa. Sekitar 17.000 perusahaan di Inggris sudah terdaftar pada standar BS 5750. Hal tersebut tidak mengejutkan mengingat bahwa para ahli pendidikan di sana memiliki kesadaran untuk menerapkan standar tersebut dalam industri mereka.⁷

ISO (*International Standardization Of Organization*) didirikan pertama kali pada 23 februari 1947, dengan menetapkan standar-standar industrial dan komersial dunia. ISO yang merupakan nirlaba internasional, dibentuk untuk membuat dan memperkenalkan standardisasi internasional apa saja.⁸

ISO adalah suatu badan yang mengatur sertifikasi atau mengesahkan suatu standar. Sedangkan ISO 9001:2000 merupakan suatu standar internasional untuk sistem manajemen mutu (kualitas). ISO 9001:2000 menetapkan persyaratan-persyaratan dan rekomendasi untuk desain dan penilaian dari suatu sistem manajemen mutu, yang bertujuan untuk menjamin

⁶ Jerome S. Arcaro, *Pendidikan Berbasis Mutu (Prinsip-Prinsip Perumusan dan Tata Langkah Penerapan)*, (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2001), hlm. 6-7

⁷ Edward Sallis, *Total Quality Management in Education*, (Yogyakarta: IRCiSOD, 2008), hlm. 119

⁸ International Organization for Standardization dalam <http://id.wikipedia.org/wiki/ISO>, Download tanggal 27 Juli 2009

bahwa organisasi akan memberikan produk (barang atau jasa) yang memenuhi persyaratan yang ditetapkan.⁹

Sebuah perusahaan atau organisasi yang telah diaudit dan disertifikasi sebagai perusahaan yang memenuhi syarat-syarat dalam ISO 9001 berhak mencantumkan label “*ISO 9001 Certified*” atau “*ISO 9001 Registered*”. Sertifikasi tersebut menyatakan bahwa bisnis proses yang berkualitas dan konsisten dilaksanakan di perusahaan atau organisasi tersebut.

Sertifikat ISO berlaku selama tiga tahun, dan setiap tahun badan sertifikasi akan melakukan “*Surveillance*”. Bila dalam *surveillance* dinyatakan tidak lulus, maka sertifikat tersebut akan dicabut dan akan diperbaharui setiap tiga tahun.

Walaupun sistem manajemen mutu ISO 9001:2000 pada mulanya digunakan untuk mengukur mutu produksi pabrik-pabrik, namun saat ini standar tersebut telah diaplikasikan ke berbagai perusahaan dan organisasi, termasuk perguruan tinggi, sekolah-sekolah, dan tidak terkecuali pada madrasah.

Dalam konteks pendidikan Islam, tentunya madrasah memegang peranan penting dalam sejarah perkembangan pendidikan Islam yakni sebagai institusi belajar umat Islam selama pertumbuhan dan perkembangannya. Eksistensi madrasah pada awalnya memiliki sejarah yang panjang selama perjalanan peradaban Islam, dan berkontribusi terhadap lahirnya tradisi intelektual Islam.

Madrasah sebagai lembaga pendidikan yang lekat dengan citra tradisional telah banyak menarik perhatian terutama berkenaan dengan sistem manajemen pendidikan yang ada di dalamnya. Namun kita harus menerima kenyataan yang pahit bahwa posisi pendidikan Islam khususnya madrasah di Indonesia menempati “kelas ekonomi”. Ini salah satunya disebabkan banyak madrasah yang sampai saat ini masih menerapkan sistem manajemen tertutup dan tidak berorientasi keluar, yang tentunya kebijakan tersebut mengakibatkan perkembangan madrasah menjadi sangat lamban bahkan terkesan statis.

⁹ ISO dalam <http://klik.uph.edu/iso/what ISO.php>, Download tanggal 25 Juli 2009

Namun di tengah-tengah permasalahan tersebut, ada beberapa fenomena madrasah yang mengalami kemajuan pesat sekali dan berhasil mengalahkan sekolah-sekolah umum di sekitar lokasi madrasah tersebut, bahkan ada beberapa yang mampu mengalahkan sekolah-sekolah umum yang lebih dahulu dikenal sebagai sekolah maju. Misalnya MIN I Malang, MAN Insan Cendikia Serpong, MAN Insan Cendikia Gorontalo. Rata-rata dari semua lembaga tersebut berusaha mengembangkan madrasah model sebagai bentuk meningkatkan mutu pendidikan madrasah, melalui peningkatan fasilitas belajar juga disertai dengan peningkatan manajemen. Dengan begitu, manajemen dijadikan resep dalam mengatasi masalah dan kemudian mengembangkan lembaga pendidikan Islam khususnya madrasah.¹⁰

Dalam konteks progresifitas pengelolaan madrasah, MA NU Banat Kudus juga telah melangkah maju dengan mencatatkan dirinya sebagai salah satu penerima sertifikat ISO 9001:2000 dengan nomor DIQ-1048. Tentunya ini merupakan pencapaian yang membanggakan untuk sebuah lembaga pendidikan Islam di Indonesia.

MA NU Banat Kudus merupakan salah satu lembaga pendidikan Islam yang akan menjadi tempat atau tujuan penelitian dikarenakan madrasah tersebut telah mencantumkan label ISO 9001:2000. Kerjasama yang baik dari semua komponen madrasah serta komitmen untuk maju yang dibangun di madrasah tersebut sangat mendukung tercapainya sertifikat sistem manajemen mutu ISO 9001:2000.

Berangkat dari latar belakang masalah tersebut, maka peneliti bermaksud mengadakan penelitian tentang “*Penerapan Sistem Manajemen Mutu Iso 9001:2000 Pada MA NU Banat Kudus*”. Dengan harapan hasil penelitian ini akan menjadi bahan kajian bagi para pengelola lembaga pendidikan Islam lain yang tertarik menerapkan sistem manajemen mutu ISO 9001:2000 di lembaganya.

¹⁰ Mujamil Qomar, *Manajemen Pendidikan Islam: Strategi Baru Pengelolaan Lembaga Pendidikan Islam*, (Jakarta:Erlangga, 2007), hlm.4

B. Penegasan Istilah

1. Sistem Manajemen Mutu

Sistem merupakan serangkaian prosedur dan kegiatan individu di dalam tim untuk menjamin mutu. Untuk itu diperlukan pendidikan mutu yang merupakan proses untuk membantu karyawan agar memiliki bahasa yang sama dalam hal mutu dan mengerti peran mereka dalam upaya peningkatan mutu.¹¹ Jadi, sistem merupakan sebuah kesatuan yang utuh yang tersusun secara sistematis yang sesuai dengan konteksnya yang terdapat dalam sebuah tim untuk menjamin mutu.

Sistem manajemen mutu adalah sistem yang digunakan untuk menetapkan Kebijakan (pernyataan resmi oleh manajemen puncak berkaitan dengan perhatian dan arah organisasinya di bidang mutu) dan sasaran mutu (segala sesuatu yang terkait dengan mutu dan dijadikan sasaran atau target pencapaian dengan menetapkan ukuran atau kriteria pencapaiannya). Karena kesemuanya akan menjadi panduan yang baik dalam pengelolaan lembaga pendidikan Islam.

2. ISO 9001:2000

ISO adalah suatu badan yang mengatur sertifikasi atau mengesahkan suatu standar. Sedangkan ISO 9001:2000 merupakan suatu standar internasional untuk sistem manajemen mutu (kualitas). ISO 9001:2000 menetapkan persyaratan-persyaratan dan rekomendasi untuk desain dan penilaian dari suatu sistem manajemen mutu, yang bertujuan untuk menjamin bahwa organisasi akan memberikan produk (barang atau jasa) yang memenuhi persyaratan yang ditetapkan.¹²

Sebuah perusahaan atau organisasi yang telah diaudit dan disertifikasi sebagai perusahaan yang memenuhi syarat-syarat dalam ISO 9001 berhak mencantumkan label “*ISO 9001 Certified*” atau “*ISO 9001 Registered*”. Sertifikasi tersebut menyatakan bahwa bisnis proses yang

¹¹ F. Tjiptono, dan Diana, A., *Total Quality Management (TQM) edisi revisi*, (Yogyakarta: Andi Offset, 2003), hlm. 59

¹² ISO dalam <http://klik.uph.edu/iso/what ISO.php>, Download tanggal 25 Juli 2009

berkualitas dan konsisten dilaksanakan di perusahaan atau organisasi tersebut.

Sertifikat ISO berlaku selama tiga tahun, dan setiap tahun badan sertifikasi akan melakukan “*Surveillance*”. Bila dalam *surveillance* dinyatakan tidak lulus, maka sertifikat tersebut akan dicabut dan akan diperbaharui setiap tiga tahun.

C. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang peneliti paparkan di atas, maka peneliti merumuskan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana penerapan sistem manajemen mutu ISO 9001:2000 pada MA NU Banat Kudus?
2. Apa faktor pendukung dan penghambat penerapan sistem manajemen mutu ISO 9001:2000 pada MA NU Banat Kudus?

D. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan yang hendak dicapai dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Mendeskripsikan bagaimana pihak madrasah tersebut menerapkan sistem manajemen mutu ISO 9001:2000 di lembaga mereka.
2. Memberikan gambaran yang jelas tentang beberapa faktor pendukung dan penghambat dalam penerapan sistem manajemen mutu ISO 9001:2000 pada sebuah lembaga pendidikan Islam

E. Kajian Pustaka

Kajian pustaka merupakan penelusuran pustaka yang berupa buku, hasil penelitian, karya ilmiah, ataupun sumber lain yang digunakan peneliti sebagai rujukan atau perbandingan terhadap penelitian yang peneliti lakukan. Peneliti akan mengambil beberapa sumber sebagai bahan rujukan atau perbandingan baik dari buku-buku maupun dari hasil penelitian.

Adapun buku yang akan menjadi rujukannya, antara lain: “*Total Quality Management in Education (Manajemen Mutu Pendidikan)*” karya Edward Sallis, “*Total Quality Management*” karya Vincent Gaspersz, dan “*Terampil Dan Sukses Melakukan Audit Mutu Internal ISO 9001:2000*” karya Iskandar Indranata. Edward Sallis. mengatakan, bahwa dalam operasi TQM dalam dunia pendidikan ada beberapa hal pokok yang perlu diperhatikan, di antaranya: *pertama*, perbaikan secara terus-menerus (*continuous improvement*), *kedua*, menentukan standar mutu (*quality assurance*), *ketiga*, perubahan kultur (*change of culture*), *keempat*, perubahan organisasi (*upside-down organization*), dan *kelima*, mempertahankan hubungan dengan pelanggan (*keeping close to the customer*).

Adapun karya ilmiah yang membahas tentang manajemen peningkatan mutu, di antaranya:

1. Penelitian yang dilakukan oleh Utoyo Dimiyati pada tahun 2004 yang berjudul “*Manajemen Berbasis Sekolah (MBS) dalam Upaya Peningkatan Mutu Madrasah (Studi Kasus di MA Banat NU Kudus)*”. Beliau membahas tentang sejauh mana sistem MBS diterapkan di madrasah tersebut, serta apa faktor pendukung dan penghambat dalam penerapannya, dan bagaimana kontribusi manajemen tersebut terhadap prestasi madrasah.¹³
2. Penelitian yang dilakukan oleh Sugianto pada tahun 2007 yang berjudul “*TQM dalam Upaya Peningkatan Mutu Pendidikan (Studi Kasus di MAN Kendal)*”. Penelitian ini membahas bagaimana penerapan TQM di madrasah tersebut, serta faktor pendukung dan penghambat terhadap penerapan TQM dan bagaimana kontribusi TQM terhadap prestasi atau kualitas MAN Kendal.¹⁴
3. Penelitian yang dilakukan oleh Asfaroni pada tahun 2005 dengan judul “*Manajemen Peningkatan Mutu Pendidikan Agama Islam di MTs INFARUL GHOY Semarang Tahun Ajaran 2004/2005*”. Beliau

¹³ Utoyo Dimiyati, *Manajemen Berbasis Sekolah (MBS) dalam Upaya Peningkatan Mutu Madrasah (Studi Kasus di MA Banat NU Kudus)*

¹⁴ Sugiyanto, *TQM dalam Upaya Peningkatan Mutu Pendidikan (Studi Kasus di MAN Kendal)*

membahas tentang penyusunan program peningkatan mutu, bentuk pelaksanaan manajemen peningkatan mutu dan ketercapaian mutu PAI.¹⁵

Semua hasil penelitian di atas membahas tentang manajemen yang digunakan oleh masing-masing madrasah dalam upaya peningkatan mutu pendidikan, sedangkan penelitian yang akan peneliti lakukan adalah mengenai sistem manajemen mutu yang diterapkan di MA NU Banat Kudus..

Setelah menelaah berbagai karya tulis berupa hasil penelitian yang ada dan buku-buku yang sudah diterbitkan, peneliti mengambil kesimpulan bahwa skripsi yang berjudul “*Penerapan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2000 pada MA NU Banat Kudus*” memang belum pernah ada yang melakukan penelitian-penelitian sebelumnya.

F. Metode Penelitian

Metode merupakan jalan yang berkaitan dengan cara kerja dalam mencapai sasaran yang diperlukan bagi penggunaannya, sehingga dapat memahami objek sasaran yang dikehendaki dalam upaya mencapai tujuan pemecahan permasalahan.¹⁶ Sedangkan penelitian itu sendiri merupakan rangkaian kegiatan ilmiah dalam rangka pemecahan suatu permasalahan, atau sesuatu untuk menemukan, mengembangkan dan menguji kebenaran suatu ilmu pengetahuan. Jadi, metode penelitian adalah serangkaian metode yang saling melengkapi yang digunakan dalam melakukan penelitian untuk memperoleh pemecahan terhadap segala permasalahan.¹⁷

Penyusunan karya ilmiah (skripsi) ini tidak lepas dari penggunaan metode penelitian sebagai pedoman agar kegiatan penelitian dapat terlaksana dengan baik. Sebuah penelitian dapat mencapai hasil yang maksimal, jika seorang peneliti paham dan mengerti betul metode apa yang akan digunakan

¹⁵ Asfaroni, *Manajemen Peningkatan Mutu Pendidikan Agama Islam di MTs INFARUL GHOY Semarang Tahun Ajaran 2004/2005*

¹⁶ Joko Subagyo, *Metode Penelitian (Dalam Teori dan Praktek)*, (Jakarta: PT Rineka Cipta, 2004), hlm. 1

¹⁷ Sutrisno Hadi, *Metodologi Research*, (Yogyakarta: Andi Offset, 1989), hlm. 4

dalam penelitian tersebut. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Metode Pengumpulan Data

Sehubungan dengan penelitian lapangan terhadap studi kasus, maka untuk mendapatkan data-data yang dimaksudkan, perlu dilakukan dengan proses terjun langsung di lokasi penelitian yakni melalui observasi, interview, dokumentasi, maupun dengan pencatatan lapangan. Sedangkan untuk memperkuat teori-teori yang dipakai, maka peneliti melengkapi dengan penelitian kepustakaan (*library research*).

Beberapa metode yang digunakan oleh peneliti dalam pengumpulan data di antaranya:

a. Observasi

Pada dasarnya teknik observasi digunakan untuk melihat atau mengamati perubahan fenomena sosial yang tumbuh dan berkembang, serta kemudian dapat dilakukan penilaian atas perubahan tersebut.¹⁸

Sanafiah Faisal mengklasifikasikan observasi menjadi 3 yaitu: observasi berpartisipasi (*participant observation*), observasi yang secara terang-terangan dan tersamar (*overt observation* dan *covert observation*), dan observasi yang tak berstruktur (*unstructured observation*).¹⁹

Peneliti dalam hal ini akan menggunakan observasi terus terang dan tersamar, di mana peneliti akan mengamati dan mengetahui secara langsung bagaimana sistem manajemen mutu ISO 9001:2000 diterapkan di MA NU Banat Kudus, serta menjelaskan faktor pendukung dan penghambat penerapan sistem manajemen mutu tersebut.

Peneliti juga akan mengobservasi bagaimana kondisi madrasah tersebut serta bagaimana perkembangannya untuk masa depan.

¹⁸ Joko Subagyo, *Op.Cit*, hlm. 63

¹⁹ Sugiyono, *Metode Penelitian Pendidikan (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D)*, (Bandung: Alfabeta, 2006), hlm. 310

b. Interview

Interview adalah pertemuan dua orang untuk bertukar informasi dan ide melalui tanya jawab, sehingga dapat dikonstruksikan makna dalam suatu topik tertentu. Ciri utama dari interview adalah adanya kontak langsung dengan cara tatap muka antara pencari informasi (*interviewer*) dan sumber informasi (*interviewee*).²⁰ Untuk memperoleh informasi yang tepat dan objektif, setiap *interviewer* harus mampu menciptakan hubungan baik dengan *interviewee*.²¹

Metode ini digunakan untuk mendeskripsikan bagaimana kondisi madrasah tersebut serta untuk memperoleh kejelasan dari proses observasi yang bersifat mendukung data penelitian. Peneliti akan menggunakan wawancara tidak terstruktur, di mana pihak-pihak yang terkait akan diwawancarai diminta informasinya terkait dengan sertifikat ISO 9001:2000.

Wawancara tidak terstruktur yaitu wawancara yang hanya memuat garis besar permasalahan yang akan ditanyakan. Tentu saja kreativitas pewawancara sangat diperlukan, bahkan hasil wawancara dengan jenis ini lebih banyak tergantung dari pewawancara. Jenis interview ini cocok untuk penelitian sebuah kasus.²²

Pihak-pihak yang terkait di antaranya: Kepala Madrasah, wakil manajemen mutu (WMA), dan pihak-pihak yang terkait lainnya. Peneliti dalam wawancara ini akan mendata pihak-pihak mana saja yang akan menjadi objek penelitian yang akan memperkuat data yang diperoleh, karena dari pihak-pihak tersebut dapat diperoleh data-data yang valid.

Metode wawancara tersebut akan peneliti gunakan untuk memperoleh jawaban dari pihak-pihak tersebut di atas. Peneliti akan

²⁰ Sugiyono, *Memahami Penelitian Kualitatif*, (Bandung: Alfabeta, 2005), hlm. 72

²¹ Margono, S, *Metodologi Penelitian Pendidikan*, (Jakarta: PT Rineka Cipta, 2000), hlm.

²² Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian (Suatu Pendekatan Praktek)*, (Jakarta: PT Rineka Cipta, 2002), hlm. 202

mengemukakan pertanyaan tentang seputar bagaimana penerapan sistem manajemen mutu ISO 9001:2000 pada MA NU Banat Kudus kepada Kepala Madrasah, faktor-faktor pendukung dan penghambat penerapan sistem manajemen mutu ISO 9001:2000 kepada bagian Wakil Manajemen Mutu dan pihak-pihak tertentu.

c. Dokumentasi

Dokumen merupakan catatan peristiwa lampau. Dokumen bisa berbentuk tulisan, gambar atau karya-karya monumental dari seseorang. Studi dokumen merupakan pelengkap dari penggunaan metode observasi dan wawancara dalam penelitian kualitatif.²³

Schatzman dan Strauss menegaskan bahwa dokumen historis merupakan bahan penting dalam penelitian kualitatif. Menurut mereka, sebagai bagian dari metode lapangan, peneliti dapat menelaah dokumen historis dan sumber-sumber sekunder lainnya untuk menjelaskan sebagian aspek situasi tersebut.²⁴

Metode ini digunakan untuk mengumpulkan data yang berkaitan dengan point-point pokok ISO, fasilitas pendukung dalam pelaksanaan sistem manajemen mutu ISO 9001:2000. Data dapat berupa foto, tulisan, *check list* maupun dokumen-dokumen yang penting lainnya, yang mana data tersebut dapat memperkuat proses penerapan ISO 9001:2000 tersebut.

d. Triangulasi Data

Triangulasi data adalah teknik pemeriksaan keabsahan data yang memanfaatkan sesuatu yang lain. Di luar data itu untuk keperluan pengecekan atau sebagai pembanding terhadap data itu.²⁵

Triangulasi Pada penelitian ini, peneliti gunakan sebagai pemeriksaan melalui sumber lainnya. Dalam pelaksanaannya peneliti

²³ Sugiyono, *Op.Cit*, hlm. 82

²⁴ Deddy Mulyana, *Metodologi Penelitian Kualitatif (Paradigma Baru Ilmu Komunikasi dan Ilmu Sosial Lainnya)*, (Bandung: PT Remaja Rosdakarya, 2004), hlm. 195-196

²⁵ Lexy J. Moleong, *Metodologi Penelitian Kualitatif (edisi revisi)*, (Bandung: PT Remaja Rosdakarya, 2007), hlm. 330

akan melakukan pengecekan data yang berasal dari hasil wawancara dengan Kepala Madrasah dan Wakil Manajemen Mutu dalam konteks penerapan sistem manajemen mutu ISO 9001:2000 di MA NU Banat. Lebih jauh lagi, hasil wawancara tersebut kemudian peneliti cek dengan hasil pengamatan yang peneliti lakukan selama masa penelitian untuk menengetahui faktor pendukung dan penghambat penerapan sistem manajemen mutu ISO 9001:2000 di MA NU Banat.

Setelah keempat metode tersebut di atas terlaksana, maka data-data yang dibutuhkan akan terkumpul. Peneliti diharapkan untuk mengorganisasi dan mensistematisasi data agar siap dijadikan bahan analisis.

2. Metode Analisis Data

Analisis data dalam sebuah penelitian merupakan bagian yang sangat penting karena dengan analisis inilah data yang ada akan nampak manfaatnya terutama dalam memecahkan masalah penelitian dan mencapai tujuan akhir dalam penelitian.

Analisis data merupakan proses mencari dan menata data dari hasil observasi, wawancara dan dokumentasi secara sistematis untuk meningkatkan pemahaman peneliti tentang kasus yang diteliti dan menyajikannya sebagai temuan bagi yang lain. Sedangkan untuk meningkatkan pemahaman tersebut, analisis perlu dilanjutkan dengan berupaya mencari makna (interpretasi).²⁶

Penelitian ini bersifat kualitatif, sehingga dalam hal ini peneliti menggunakan metode analisis yang disebut analisis data kualitatif. Menurut Bogdan dan Biklen analisis data kualitatif dilakukan dengan jalan bekerja dengan data, mengorganisasikan data, memilah-milahnya menjadi satuan yang dapat dikelola, mensistesisikannya, mencari dan

²⁶ Noeng Muhadjir, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, (Yogyakarta: Rake Sarasin, 1996), hlm. 104

menemukan pola, menemukan apa yang penting dan apa yang dipelajari, dan memutuskan apa yang dapat diceritakan kepada orang lain.²⁷

Analisis data dalam penelitian kualitatif dilakukan sejak sebelum memasuki lapangan, selama di lapangan dan setelah selesai di lapangan.²⁸ Namun dalam penelitian ini, analisis data lebih difokuskan selama proses di lapangan bersamaan dengan pengumpulan data.

Peneliti dalam hal ini akan menyusun secara sistematis data-data yang telah diperoleh dari hasil observasi, interview serta dokumentasi yang kemudian dilanjutkan dengan cara mendeskripsikan dan menginterpretasikan bagaimana implementasi dari sistem manajemen mutu ISO 9001:2000 di MA NU Banat Kudus.

Penelitian ini juga bersifat deskriptif, yang mana penelitian deskriptif merupakan penelitian yang bekerja dengan cara berusaha menggambarkan dan menginterpretasi objek apa adanya atau dapat dikatakan sesuai dengan fakta.²⁹

Oleh karena itu, dalam analisis data ini peneliti menggunakan analisis deskriptif kualitatif yaitu penelitian yang digunakan untuk mendeskripsikan dan menginterpretasikan bagaimana implementasi sistem manajemen mutu ISO 9001:2000 pada MA NU Banat Kudus.

²⁷ Lexy J. Moleong, *Op.Cit*, hlm. 248

²⁸ Sugiyono, *Op.Cit*, hlm. 89

²⁹ Sukardi, *Metodologi Penelitian Pendidikan (Kompetensi dan Prakteknya)*, (Jakarta: PT Bumi Aksara, 2003), hlm. 157