

ANALISIS PENGARUH PENERAPAN SISTEM MANAJEMEN MUTU ISO 9001 : 2008 TERHADAP KINERJA KARYAWAN DI PT INDUSTRI TELEKOMUNIKASI INDONESIA

Yani Iriani¹, Darmawan Hadiputra²

¹Jurusan Teknik Industri, Fakultas Teknik, Universitas Widyatama

²Jurusan Teknik Industri, Fakultas Teknik, Universitas Widyatama

Jl. Cikutra No. 204 A Bandung 40133

E-mail : yani.iriანი@widyatama.ac.id

Abstrak

Penelitian ini dilakukan pada PT. Industri Telekomunikasi Indonesia (PT. INTI) yang telah memiliki sertifikasi ISO 9001:2008. Walaupun telah memperoleh sertifikasi tersebut akan tetapi di dalam kinerja rutin PT. Industri Telekomunikasi Indonesia menunjukkan belum tercapainya tingkat pencapaian antara rencana kerja dengan hasil kerja, permasalahan di bidang keorganisasian dan sumber daya manusia juga belum begitu optimal. Rumusan masalah di dalam penelitian ini adalah : bagaimana pengaruh penerapan sistem manajemen mutu ISO 9001:2008 terhadap kinerja karyawan pada PT. Industri Telekomunikasi Indonesia).

Penelitian ini adalah merupakan penelitian Survey. Penelitian Survey adalah penelitian yang mengambil sampel dari suatu populasi dengan menggunakan kuesioner sebagai alat pengumpul data. Penelitian survey di sini bertujuan menjelaskan hubungan kausal dan pengujian hipotesis pengaruh penerapan sistem manajemen mutu ISO 9001:2008 terhadap kinerja karyawan PT. Industri Telekomunikasi Indonesia.

Berdasarkan sifat, penelitian ini bersifat *descriptive explanatory* yaitu menguraikan dan menjelaskan pengaruh penerapan sistem manajemen mutu ISO 9001:2008 terhadap kinerja karyawan melalui hipotesis yang dilakukan melalui pengumpulan data di lapangan.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa secara simultan sistem manajemen mutu ISO 9001:2008 berpengaruh positif dan sangat signifikan terhadap kinerja karyawan PT. Industri Telekomunikasi Indonesia pada tingkat kepercayaan 95 % ($\alpha = 5\%$). Hal ini berarti setiap kebijakan yang dilakukan perusahaan telah sesuai dengan sistem manajemen mutu ISO 9001:2008.

Kata Kunci: ISO 9001:2008, Kinerja Karyawan.

Pendahuluan

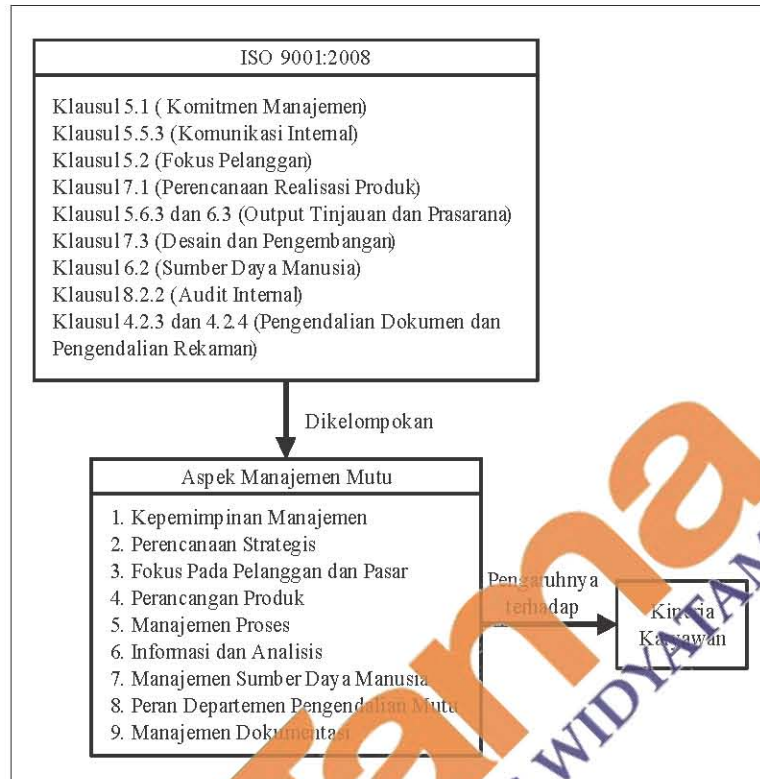
Perkembangan industri saat sekarang ini banyak mengalami perubahan, adanya era perdagangan bebas (liberalisasi perdagangan) mengharuskan setiap perusahaan untuk menghadapi persaingan ketat dari seluruh dunia. Kondisi ini mendorong perusahaan untuk segera meningkatkan mutu dan daya saing dengan cara melakukan perbaikan secara konsisten dan terus-menerus agar dapat memenuhi kebutuhan pelanggan dan pasar perusahaan itu sendiri.

Penerapan sistem manajemen mutu pada perusahaan jasa asuransi merupakan sesuatu yang sangat mendesak (*urgent*) agar dapat bersaing dengan perusahaan asuransi asing yang kini semakin banyak masuk ke Indonesia. Dengan masuknya perusahaan asuransi asing ini menyebabkan perusahaan harus berusaha meningkatkan kualitas agar dapat memberikan kepuasan kepada pelanggan. Untuk mengantisipasi tuntutan pelanggan dan pasar PT. Industri Telekomunikasi Indonesia (PT INTI) melakukan peningkatan manajemen yaitu dengan menerapkan sistem manajemen mutu ISO 9001: 2000.

Selama penerapan sistem manajemen mutu ISO 9001:2000 khususnya di PT, belum pernah dilakukan penelitian mengenai dampak penerapan sistem manajemen mutu ISO 9001:2000 terhadap peningkatan kinerja karyawan, sehingga belum dapat dilihat efek nyata dari adanya sertifikasi tersebut.

Dalam kinerja rutin PT.INTI masih sering terjadi waktu penyelesaian proses administrasi dan keuangan tidak sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan, hal ini menunjukkan belum tercapainya tingkat pencapaian antara rencana kerja dengan hasil kerja, permasalahan di bidang keorganisasian dan sumber daya manusia juga belum begitu optimal dilaksanakan.

Fenomena yang terlihat hasil penilaian kinerja belum secara optimal ditindak lanjuti oleh manajemen, masih terdapatnya kekecewaan pelanggan terhadap pelayanan administrasi dan keuangan, masih adanya karyawan yang belum pernah diikut sertakan dalam pelatihan di bidang yang dilakukannya, sehingga kompetensi karyawan masih



Gambar 2. Model Penelitian

Tahap 2

Setelah membuat hipotesis dan kerangka model penelitian yang mencerminkan tujuan penelitian secara sederhana, langkah selanjutnya adalah membuat variabel operasional yang berfungsi memetakan variabel X dan Y yang telah dibuat menjadi lebih rinci dengan membuat sub variabel dari variabel tersebut dan membuat indikator yang nantinya akan dijadikan item pertanyaan dalam kuesioner.

Tahap 3

Setelah membuat matriks variabel operasional di atas, selanjutnya disusun kuesioner yang kuesioner berdasarkan aspek-aspek dalam aplikasi sistem manajemen mutu menurut Savitri(2004:lampiran), klausul Iso 9001:2008, dan indikator kinerja. Kuesioner ini selanjutnya menjadi instrumen yang digunakan untuk pengumpulan data yang nantinya akan diolah. Dalam menyebarkan kuesioner ini, digunakan metode sampling. Metode sampling yang digunakan adalah metode *purposive sampling*. Metode pengambilan sampel ini dilakukan atas dasar pertimbangan peneliti yang menganggap unsur-unsur yang dikehendaki telah ada dalam anggota sampel yang diambil (anggota sampel yang dipilih merupakan karyawan PT. INTI yang bertugas untuk mengawasi dan mengkoordinasi implementasi ISO di divisi kerjanya).

. Pengambilan sampel pada teknik ini dilakukan atas dasar pertimbangan peneliti saja yang menganggap unsur-unsur yang dikehendaki telah ada dalam anggota sampel yang diambil.

Untuk mengetahui sejauh mana implementasi iso 9001 di PT. INTI, maka peneliti menyebarkan kuesioner sebanyak 44 buah ke 9 Divisi di PT. INTI. Dari penyebaran ini diperoleh 39 kuesioner yang kembali dan setelah pemeriksaan didapat 37 kuesioner yang bisa digunakan untuk pengolahan data.

Tabel 1. Variabel Operasional

Variabel	Konsep Variabel	Sub Variabel	Indikator	Skala
ISO 9001:2008 (Variabel X)	Seperangkat standar manajemen dan pedoman internasional (www.cambsquality.com)	Klausul 5.1 (Komitmen Manajemen)	- Komitmen Manajemen Puncak	Ordinal
		Klausul 5.5.3 (Komunikasi Internal)	- Pemahaman Karyawan	Ordinal
		Klausul 5.2 (Fokus Pelanggan)	- Kesadaran Karyawan - Pemantauan dan Pengukuran - Pelaksanaan Perencanaan	Ordinal
		Klausul 7.1 (Perencanaan Realisasi Produk)	- Proses Pengembangan Produk - Identifikasi Kebutuhan - Peralatan - Perbaikan Produk	Ordinal
		Klausul 5.6.3 dan 6.3 (Output Tinjauan dan Prasarana)	- Prosedur - Teknologi	Ordinal
		Klausul 7.3 (Desain dan Pengembangan)	- Tindakan Pencegahan - Pengumpulan Data - Metode Penanganan Data	Ordinal
		Klausul 6.2 (Sumber Daya Manusia)	- Wewenang dan Tanggung jawab - Pendidikan karyawan	Ordinal
		Klausul 8.2.2 (Audit Internal)	- Kontrol Mutu	Ordinal
		Klausul 4.2.3 dan 4.2.4 (Pengendalian Dokumen dan Pengendalian Rekaman)	- Quality Manual - Document Control - Record Control	Ordinal
		Kinerja Karyawan (Variabel Y)	Ukuran baik buruknya kerja karyawan	Sikap Karyawan
Pendidikan Karyawan	- Kesesuaian Pekerjaan dengan Pendidikan			Ordinal
Gaji Karyawan	- Kesesuaian Gaji dengan Pekerjaan			Ordinal

Tahap 4

Setelah kuesioner tersebar dan berhasil dikumpulkan maka selanjutnya dilakukan pengolahan dengan melakukan uji validitas yaitu uji yang mengukur sejauh mana ketepatan dan kecermatan suatu alat ukur dalam melakukan fungsi ukurannya. Adapun uji validitas yang dilakukan adalah untuk mengukur validitas konstruk. Uji validitas tiap butir pernyataan menggunakan analisis item, yaitu mengkorelasikan skor tiap butir dengan skor total yang merupakan jumlah tiap skor butir. Selanjutnya memberikan interpretasi terhadap koefisien korelasi, item yang mempunyai korelasi positif dengan kriterium (skor total) serta korelasi yang tinggi, menunjukkan bahwa item tersebut mempunyai validitas yang tinggi. Syarat minimum untuk dianggap memenuhi syarat adalah jika

$$r_{hitung} > r_{tabel} \text{ pada taraf signifikansi } 0,05 \text{ dan } dk = N - 2$$

Korelasi yang digunakan adalah korelasi *product moment* dengan rumus:

$$r = \frac{N(\sum XY) - (\sum X \sum Y)}{\sqrt{(N\sum X^2 - (\sum X)^2)(N\sum Y^2 - (\sum Y)^2)}}$$

Setelah hasil kuesioner dinyatakan valid, langkah selanjutnya adalah dengan melakukan uji reliabilitas. Dari hasil uji reliabilitas yang dilakukan diperoleh nilai 99,68%. Nilai ini menunjukkan keandalan instrumen pengukuran yang digunakan. Setelah uji reliabilitas dilakukan maka selanjutnya dilakukan pengujian korelasi variabel. Uji korelasi Rank Spearman ini digunakan untuk mengetahui arah dan kuat tidaknya hubungan antara variabel implementasi ISO 9001:2008 dengan variabel kinerja karyawan. Kedua variabel ini diukur dalam skala ordinal. Analisis ini menggunakan korelasi Rank Spearman, dengan rumus:

a. Apabila tidak terdapat rank kembar:

$$\rho = 1 - \frac{6\sum d_i^2}{n^3 - n}$$

b. Apabila terdapat rank kembar:

$$r_s = \frac{\sum x^2 + \sum y^2 - \sum di^2}{2\sqrt{\sum x^2 - \sum y^2}}$$

dimana:

$$\sum x^2 = \frac{n^3 - n}{12} - \sum Tx$$

$$\sum y^2 = \frac{n^3 - n}{12} - \sum Ty$$

dan:

$$Tx = Ty = \frac{t^3 - t}{12}$$

Setelah diperoleh nilai korelasi, selanjutnya dilakukan perhitungan koefisien determinasi. Koefisien determinasi digunakan untuk mengukur seberapa besar kontribusi/ pengaruh yang diberikan variabel x dalam pembentukan variabel y pada suatu analisis hubungan antara variabel x dengan variabel y. rumusnya:

$$Kd = rs^2 \times 100\%$$

Terakhir, dilakukan pengujian hipotesis untuk menguji signifikansi koefisien korelasi yang diperoleh dari perhitungan dengan nilai korelasi di tabel untuk menilai apakah hipotesis yang telah dibuat ditolak atau diterima.

Keterangan :

r	= koefisien validitas item yang dicari
X	= skor yang diperoleh dari subyek tiap item
Y	= skor yang diperoleh dari subyek seluruh item
	= jumlah skor dalam distribusi X
	= jumlah skor dalam distribusi Y
	= jumlah kuadrat pada masing-masing skor X
	= jumlah kuadrat pada masing-masing skor Y
N	= jumlah responden
	= Koefisien korelasi Rank Spearman
	= Banyaknya ukuran sampel
	= Jumlah kuadrat dari selisih rank variabel x dengan rank variabel y
r_s	= koefisien korelasi Rank Spearman
di	= selisih rank X dan Y
n	= jumlah sampel
T_x	= faktor korelasi X
T_y	= faktor korelasi Y
t	= banyaknya data yang memiliki rank kembar
X	= variabel independen
Y	= variabel dependen
Kd	= koefisien determinasi

Hasil dan Pembahasan

- Berdasarkan jawaban responden terhadap keseluruhan pernyataan, didapat rata-rata nilai sebesar 3,49. Nilai ini berada di interval 2,33 – 3,65. Karena itu nilai implementasi ISO 9001:2008 di PT. INTI dapat dikatakan cukup. Hal ini berarti rata-rata karyawan yang bekerja di PT. INTI menyatakan bahwa implementasi ISO 9001:2008 tergolong cukup berpengaruh di PT. INTI.
- Dari perolehan nilai rata-rata tanggapan responden terhadap kinerja, diperoleh nilai 3,39. Nilai ini berada di interval 2,33 – 3,65. Karena itu kinerja karyawan di PT. INTI tergolong cukup.
- Berdasarkan perhitungan korelasi Rank Spearman yang dilakukan untuk mengetahui adanya keterkaitan antara implementasi ISO 9001:2008 terhadap kinerja karyawan, didapat nilai korelasi sebesar 0,7821. Dengan melihat tabel interpretasi korelasi maka dapat dikatakan hubungan kedua variabel yang diuji memiliki tingkat hubungan yang kuat.
- Selain itu dari perhitungan koefisien determinasi, diketahui implementasi ISO 9001:2008 berpengaruh terhadap faktor-faktor kinerja (variabel Y) sebesar 61,17%. Sedangkan sisanya sebesar 38,83% kinerja karyawan dipengaruhi oleh faktor lainnya yang tidak diukur.
- Berdasarkan hasil uji hipotesis yang dilakukan, diperoleh hasil sebagai berikut:
t hitung sebesar 7,4243, sedangkan t tabel bernilai 1,6896. Dari hal ini diketahui bahwa t hitung lebih besar dari t tabel sehingga H_0 ditolak dan H_1 diterima. Dengan demikian hipotesis yang peneliti ajukan, yaitu: “Terdapat hubungan yang positif antara implementasi ISO 9001:2008 dengan kinerja karyawan.” Dapat diterima. Dari hipotesis tersebut dapat diartikan bahwa semakin meningkat implementasi ISO 9001:2008 di PT. INTI maka kinerja karyawannya pun akan ikut meningkat.

Dari pengolahan data yang telah dilakukan sebelumnya, diketahui bahwa $t_{hitung} > t_{tabel}$. Dimana t_{hitung} sebesar 7,4243. Dengan demikian dapat dikatakan bahwa terdapat pengaruh antara implementasi ISO 9001:2008 dengan kinerja karyawan di PT. INTI. Nilai t_{hitung} yang positif juga menandakan bahwa korelasi yang terjadi antara implementasi ISO 9001:2008 dengan kinerja di PT. INTI adalah korelasi positif. Sehingga apabila implementasi ISO 9001:2008 di PT. INTI semakin baik maka kinerja karyawan pun akan ikut meningkat menjadi semakin baik.

Kesimpulan

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan tentang implementasi ISO 9001:2008 di PT. Industri Telekomunikasi Indonesia, peneliti menarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Dari hasil pengolahan data dapat diketahui bahwa penilaian responden terhadap implementasi mengenai ISO 9001: 2008 dikatakan cukup, hal ini dapat dilihat dari hasil kuesioner sebesar 3,49
2. Secara simultan sistem manajemen mutu ISO 9001:2000 berpengaruh positif dan sangat signifikan terhadap kinerja karyawan di PT. Industri Telekomunikasi Indonesia (PT. INTI) pada tingkat kepercayaan 95% ($\alpha=5\%$). Hal ini berarti setiap kebijakan yang dilakukan perusahaan telah sesuai dengan sistem manajemen mutu ISO 9001:2000 dan akan memberikan pengaruh terhadap kinerja karyawan

Daftar Pustaka

- Perry L. Johnson, (1993), "ISO 9000 Meeting The New International Standards"
- Gaspersz, Vincent, (2001), "ISO 9001:2000 "Continual Improvement"
- Setiawan, Wawan, (2009), "Prinsip-Prinsip Dasar ISO 9001:2008"
- Singarimbun, Masri dan Effendi, Sofian, (1989), "Metode Penelitian Survei", Edisi Revisi, LP3ES.
- Nazir, Moh, (2003), "Metode Penelitian", Edisi Kelima, Ghalla Indonesia
- Riduwan, (2003), "Dasar-dasar Statistika", Edisi Ketiga, Alfabeta
- Somantri, Ating dan Muhidin, Sambas Ali, (2006), "Aplikasi Statistika dalam Penelitian", Pustaka Setia
- Nasution, Rozaini, (2003), "Teknik Sampling", USU
- Mustopa, Fitriani Randhoni, (2008), "Pengaruh Brand Image Terhadap Keputusan Pembelian Konsumen Pada Airplane System, Widayatama
- Savitri, Ira, (2004), "Pengaruh Implementasi ISO 9001:2000 terhadap aspek-aspek dalam Aplikasi Sistem Manajemen Mutu dan Faktor-Faktor Performansi Perusahaan", ITB