



Pengaruh Penerapan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2015 Terhadap Kinerja dan Produktivitas Karyawan PT. Tunas Jaya Sanur Denpasar

I Nyoman Murdana^{a,*}, Clarimond Rangga Pandanga^b

^aUniversitas Pendidikan Nasional, Denpasar

^bUniversitas Pendidikan Nasional, Denpasar

*Corresponding author, email address: pandangaclarimond28@gmail.com

ARTICLE INFO

Article history:

Received: 5 Januari 2023

Revised: 15 Januari 2023

Accepted: 25 April 2023

Available Online: 30 April 2023

Kata Kunci:

Manajemen, Mutu, ISO, Kinerja, Produktivitas

Keywords:

Management, quality, ISO, performance, productivity

ABSTRAK

Tujuan utama penelitian ini adalah untuk mendapatkan pemahaman yang lebih mendalam tentang bagaimana ISO 9001:2015 berkontribusi terhadap Kinerja dan Produktivitas Karyawan. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dan melibatkan 16 responden yang merupakan pimpinan dan pegawai pada PT. Tunas Jaya Sanur. Pengumpulan data dilakukan melalui penyebaran kuesioner. Data yang terkumpul kemudian dianalisis dengan menggunakan teknik statistik, yaitu analisis regresi berganda yang dilakukan dengan menggunakan Ms. Excel dan SPSS 2023. Hasil analisis kuantitatif menunjukkan bahwa penerapan ISO 9001:2015 secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kinerja dan Produktivitas Pegawai. Hasil tersebut memberikan gambaran yang positif dan signifikan terhadap kinerja maupun produktivitas karyawan di PT. Tunas Jaya Sanur Denpasar.

ABSTRACT

The principal aim of this study is to enhance our comprehension of the impact of ISO 9001:2015 on Employee Performance and Productivity. Employing a quantitative research approach, the study enlisted 16 participants consisting of leaders and employees affiliated with PT. Tunas Jaya Sanur. Data collection transpired through the distribution of structured questionnaires. Subsequently, the amassed data underwent statistical scrutiny, specifically employing multiple regression analysis through Ms. Excel and SPSS 2023. The findings of the quantitative analysis indicate that the partial implementation of ISO 9001:2015 exerts a positive and statistically significant influence on both employee performance and productivity. These outcomes convey a constructive and noteworthy depiction of employee performance and productivity within PT. Tunas Jaya Sanur, Denpasar.



1. PENDAHULUAN

PT. Tunas Jaya Sanur adalah salah satu Perusahaan yang bergerak dalam bidang jasa konstruksi[1]. Perusahaan ini telah memiliki banyak pengalaman dalam bidang teknologi konstruksi, yang sudah berdiri sejak tahun 1978. Segmen pasar dari Perusahaan ini pun telah berkembang menjadi salah satu Perusahaan daerah yang memiliki pasar secara nasional[2], [3]. Bila sebuah organisasi tumbuh dan berkembang menjadi lebih besar, maka pembagian kerjanya akan menjadi lebih rumit dan tingkat hirarki akan lebih banyak. Akibatnya kebutuhan akan koordinasi menjadi lebih besar dan terkadang tidak efektif. Untuk hal tersebut diperlukan adanya suatu system yang sesuai sebagai alat bantu yang mampu mengendalikan seluruh proses yang ada di suatu perusahaan tersebut.

Melihat perkembangan dunia konstruksi yang ada di Indonesia perkembangannya cukup pesat baik yang bergerak di sektor swasta maupun sektor pemerintahan [3], sehingga jasa- jasa yang diperlukan dalam industri konstruksi, baik konsultan, kontraktor maupun pemasok semakin dibutuhkan. Pelayanan jasa yang dapat mengendalikan tuntutan utama mengenai tingkat keakuratan kualitas, efisiensi pembiayaan dan ketepatan waktu sangat diperlukan. Oleh karena itu, pelayanan manajemen konstruksi yang berfungsi sebagai alat bantu yang mampu mengendalikan seluruh proses dalam proyek sehingga akan mencapai hasil yang optimal dipandang dari segi triple constraint yaitu waktu (jadwal), biaya (anggaran) dan mutu (kualitas).

Dalam menghadapi persaingan global dalam dunia konstruksi, mutu produk yang dihasilkan perusahaan perlu diperhatikan karena saat ini kesadaran konsumen mengenai mutu produk semakin meningkat. Untuk itu perusahaan perlu mendapatkan pengakuan internasional yang menyatakan bahwa produk dan sistem yang digunakan telah sesuai dengan standar. Standar internasional mengenai manajemen mutu yang biasa digunakan adalah ISO 9001[4].

ISO 9001 adalah standar internasional yang menetapkan persyaratan untuk Sistem Manajemen Mutu bagi perusahaan ataupun organisasi [5]. Sistem manajemen mutu ISO 9001 adalah prosedur terdokumentasi dan praktek-praktek standar untuk manajemen sistem, dengan tujuan menjamin kesesuaian suatu proses dan produk (barang atau jasa).

Standar ini menerapkan pendekatan proses, yang menggabungkan siklus Rencana–Lakukan–Periksa–Tindakan” atau “*Planning-Do-Checking-Acting*” PDCA dan “pemikiran berbasis risiko”. Pendekatan proses membantu organisasi untuk merencanakan proses dan interaksinya. Menurut studi yang dilakukan oleh [6], siklus PDCA digunakan untuk mengetahui dan menentukan akar dari masalah yang sebenarnya, sehingga solusi dari suatu permasalahan tepat dalam penanggulangannya.

Sertifikasi ISO 9001 perlu dipertimbangkan oleh para pelaku bisnis konstruksi di Indonesia terutama untuk mengejar ketinggalan[7], [8], untuk mencapai perusahaan berkelas Internasional dalam menghadapi persaingan global, dimana sebagian dari kebijakan yang selama ini lazim diimplementasikan perlu mengadaptasi perubahan yang terjadi, paling tidak, dari segi kompetisi yang akan mempengaruhi pangsa pasar domestik. Dengan penggunaan ISO 9001 sebagai acuan sistem mutu di Indonesia, dapat diharapkan kualitas perusahaan-perusahaan lokal akan terus membaik dan mampu bersaing di pasar bebas[9].

Penelitian ini penting di gunakan untuk mengetahui apakah sebuah perusahaan telah memenuhi kriteria yang baik dalam barang maupun jasa yang di tawarkan dalam jangka waktu yang lama. Meskipun penerapan sistem manajemen mutu yang dipakai sudah diakui secara internasional, ada beberapa faktor yang dapat menyebabkan penerapan ISO 9001 tidak berjalan mulus. Faktor yang sering terjadi adalah karena kinerja yang dilakukan belum efisien [10]. Berdasarkan keterangan di atas, dapat disimpulkan bahwa kinerja karyawan memiliki peranan penting bagi perusahaan. Apabila kinerja yang ditampilkan karyawan rendah, maka waktu perusahaan dalam mencapai tujuan menjadi terhambat. Secara umum kinerja (performance) didefinisikan sebagai tingkat keberhasilan seseorang dalam melaksanakan pekerjaannya. Kinerja merupakan suatu hasil yang dicapai oleh pekerjaan dalam pekerjaannya menurut kriteria tertentu yang berlaku untuk suatu pekerjaan[11].

Dalam penerapan manajemen mutu juga perlu diperhatikan terkait akan produktivitas dari karyawan. Produktivitas ini terkait akan prestasi kerja dari karyawan berbanding dengan kuantitas dalam satuan waktu. Produktivitas ini berkaitan dengan kinerja karena dari produktivitas itu sendiri dapat diketahui besaran kinerja dari karyawan. Berdasarkan fenomena, fakta, dan hasil-hasil penelitian terdahulu maka kiranya perlu diteliti tentang pengaruh penerapan sistem manajemen mutu berdasarkan ISO 9001:2015 oleh perusahaan jasa konstruksi dalam pelaksanaan proyek-proyek pada perusahaan kontraktor PT. TUNAS JAYA SANUR Denpasar.

2. KAJIAN PUSTAKA

2.2. International Standardization Organization (ISO)

International Standardization Organization (ISO) adalah suatu organisasi internasional yang bertugas untuk membuat dokumen penetapan standar internasional yang meliputi kebutuhan, spesifikasi, panduan atau karakteristik yang digunakan untuk menjain bahan, proses, dan produk, bahkan pelayanan yang sesuai dan cocok dengan tujuan yang dimaksudkan[10] Suatu bisnis yang memiliki sertifikasi ISO mempunyai kemungkinan lebih untuk berkompetisi di pasar dan mendapatkan kepercayaan dari para konsumen.

Standar ISO memberikan kontribusi yang sangat besar dan positif, mulai dari layanannya, seperti kualitas, keamanan, keandalan, efisiensi, pertukaran, dan lain sebagainya. Apabila produk memenuhi harapan konsumen, perusahaan tersebut akan mendapatkan testimoni yang positif, sehingga produk tersebut semakin dikenal oleh masyarakat luas. ISO adalah merupakan suatu standar Sistem manajemen mutu atau bukan standar produk yang telah dipublikasikan oleh Technical Committee (TC) dikembangkan untuk membantu organisasi dari berbagai tipe dan ukuran dalam menerapkan dan menjalankan sistem manajemen mutu yang efektif.

Organisasi ISO ini bertanggung jawab untuk mengembangkan standar untuk berbagai industri yang mempromosikan kualitas, keamanan, serta efisiensi. Sertifikasi ISO ini bukan dokumen yang diwajibkan oleh suatu perusahaan. Namun dengan adanya organisasi ini, ISO memberikan peluang bagi suatu perusahaan atau bisnis yang berpeluang untuk memenangkan persaingan pasar global, karena memberikan jaminan kualitas produk.

Dilansir dari OSS Certification (<https://www.oss-certification.id/>), berikut ini adalah beberapa manfaat yang dapat diperoleh sebuah perusahaan dengan adanya sertifikasi ISO sebagai standar perusahaan tersebut.

1. Meningkatkan Kredibilitas Perusahaan Serta Kepercayaan Pelanggan

Dengan menerapkan sistem manajemen mutu, sebuah perusahaan akan dapat menjamin kredibilitas mereka. Yang dimaksud kredibilitas di sini adalah kendali proses dan prosedur sebuah perusahaan dimana memastikan apabila terdapat sesuatu yang tidak beres makaantisipasi akan dilakukan dengan cepat. Pada akhirnya kredibilitas ini akan menghasilkan nilai positif dalam kepuasan pelanggan.

2. Jaminan Atas Kualitas dengan Standar Internasional

Untuk mendapatkan Standardisasi ISO sebuah perusahaan harus melalui sebuah siklus pasti yang dikenal dengan PDCA yakni identifikasi, analisa, dan eksekusi sebuah penyelesaian masalah untuk menjamin mutu internasional. Siklus atau prinsip ini adalah prinsip internasional yang juga diterapkan di segala jenis industri.

3. Menghemat Biaya

Standar ISO akan memungkinkan suatu perusahaan untuk menerapkan sistem manajemen khusus yang membantu mereka untuk mengetahui kinerja perusahaan secara menyeluruh. Jika ada indikasi bahwa produk akan gagal atau kinerja perusahaan menurun makaantisipasi akan segera dilakukan. Hal itu juga secara tidak langsung berarti mencegah kemungkinan pemborosan anggaran terkait produk atau kinerja yang buruk tersebut.

4. Mengoptimalkan Kinerja Karyawan

Kembali kepada prinsip manajemen mutu, semua prinsip tersebut ditetapkan untuk dapat diikuti oleh seluruh karyawan dari level staff hingga level eksekutif dalam sebuah perusahaan. Hal ini akan memacu para karyawan untuk dapat menjaga kualitas, efisiensi, serta produktivitas mereka dalam standar ISO yang

telah ditetapkan sebelumnya.

5. Meningkatkan Image Perusahaan

Salah satu keuntungan paling jelas dari perusahaan yang telah mendapatkan sertifikasi ISO adalah tentunya image atau brand perusahaan akan menjadi jauh lebih positif.

3. METODE PENELITIAN

Sumber data adalah segala sesuatu yang dapat memberikan informasi mengenai data. Berdasarkan sumbernya, data dibedakan menjadi dua, yaitu data primer dan data sekunder.

1. Data Primer

Data Primer ialah jenis dan sumber data penelitian yang di peroleh secara langsung dari sumber pertama (tidak melalui perantara), baik individu maupun kelompok. Data primer adalah merupakan data yang diperoleh secara langsung dari perusahaan berupa hasil pengamatan terhadap penerapan ISO 9001:2015 PT. Tunas Jaya Sanur Denpasar serta wawancara langsung pada karyawan.

2. Data Sekunder

Data Sekunder merupakan sumber data suatu penelitian yang di peroleh peneliti secara tidak langsung melalui media perantara (di peroleh atau dicatat oleh pihak lain). Data sekunder itu berupa bukti, catatan atau laporan historis yang telah tersusun dalam arsip atau data dokumenter. Dalam hal ini bersumber dari penelitian yang meliputi buku-buku bacaan yang berkaitan dengan judul penelitian dan data-data yang terkumpul.

Diketahui jumlah staff yang bekerja pada PT. TUNAS JAYA SANUR Denpasar adalah sejumlah 16 orang, dan diinginkan tingkat kesalahan (error) maksimal 5%, sehingga jumlah sampel yang dibutuhkan berdasarkan metode Slovin yang diberikan oleh Persamaan 2.1 didapatkan sebesar minimal 15 orang staff, dengan perhitungan sebagai berikut:

$$n = \frac{N}{1 + N(e)^2}$$

$$n = \frac{16}{1 + 16(5\%)^2}$$

$$n = \frac{16}{1 + 16,0,0025}$$

$$n = \frac{16}{1 + 16,0,0025}$$

$$n = 15,38$$

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

4.3 Uji Validitas Data

Data dikatakan valid apabila nilai corrected item total correlation pada tabel item total statistic lebih dari 0,3 (>0,3) untuk setiap item pernyataan. Dari Gambar 4.1 di bawah, hasil output pengolahan data diketahui nilai validitas terdapat pada kolom nilai corrected item total correlation artinya nilai korelasi antara skor setiap butir dengan skor total pada tabulasi jawaban responden. Hasil uji validitas dari 8 (delapan) butir

pernyataan pada variabel penerapan ISO 9001:2015 dapat dinyatakan valid (sah) karena semua nilai koefisien lebih besar dari 0,30.

Item-Total Statistics				
	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
X1	27.88	39.317	.969	.977
X2	27.50	44.000	.949	.980
X3	28.13	37.850	.957	.978
X4	28.50	37.467	.937	.981
X5	27.88	41.317	.937	.978
X6	27.50	44.000	.949	.980
X7	27.81	39.763	.962	.977
X8	27.50	44.000	.949	.980

Gambar 1 Uji Validasi (X1) Penerapan ISO 9001:2015
 Sumber: SPSS 2023

Dari Gambar 4.2 di bawah, diperlihatkan hasil *output* SPSS diketahui nilai validitas terdapat pada kolom nilai *corrected item total correlation* artinya nilai korelasi antara skor setiap butir dengan skor total pada tabulasi jawaban responden. Hasil uji validitas dari 8 (delapan) butir pernyataan pada variabel Kinerja dan Produktivitas Karyawan dapat dinyatakan valid (sah) karena semua nilai koefisien lebih besar dari 0,30.

Item-Total Statistics				
	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Y1	29.81	17.629	.907	.965
Y2	29.81	17.629	.907	.965
Y3	29.81	17.629	.907	.965
Y4	30.25	15.667	.911	.964
Y5	30.25	15.667	.911	.964
Y6	30.38	15.850	.876	.966
Y7	30.06	16.596	.856	.966
Y8	29.81	17.629	.907	.965

Gambar 2 Uji Validasi (Y1) Kinerja dan Produktivitas Karyawan
 Sumber: SPSS 2023

5. KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan yang telah dilakukan, maka dapat diambil beberapa kesimpulan yaitu:

1. Penerapan ISO 9001:2015 berpengaruh signifikan terhadap Kinerja dan Produktivitas Karyawan pada PT. TUNAS JAYA SANUR Denpasar. Hal ini teruji dan dapat diterima berdasarkan analisis yang telah dilakukan, yaitu didapatkan signifikansi $\alpha = 0,001$. Hasil analisis ini diperoleh melalui uji data kuesioner yang telah dilakukan dengan melibatkan karyawan perusahaan. Seluruh karyawan yang ditetapkan menjadi responden, tanpa terkecuali, berpartisipasi dengan tingkat kerjasama dan semangat yang luar biasa dalam memberikan jawaban pada kuesioner yang mereka terima. Kehadiran ISO 9001:2015 di perusahaan ini mendorong karyawan untuk lebih fokus pada praktik-praktik terbaik dalam manajemen mutu. Mereka merasa terdorong untuk memahami dan mengimplementasikan standar-standar mutu yang telah ditetapkan, yang pada gilirannya meningkatkan efisiensi operasional dan kualitas produk atau layanan yang dihasilkan.
2. Diperoleh persamaan regresi linier berganda sebagai berikut: $Y_1 = 14,880 + 0.611X_1 + \varepsilon$, yang berarti ketika semua variabel independen dianggap nol, maka nilai Kinerja dan Produktivitas Karyawan (Y_1) sebesar 14,880. Artinya, Penerapan ISO 9001:2015 memiliki dampak signifikan dalam memengaruhi kinerja karyawan. Kemudian, jika terjadi peningkatan penerapan ISO 9001:2015 sebesar 1, maka Kinerja dan Produktivitas Karyawan (Y_1) akan meningkat sebesar 61,1%. Ini mengindikasikan bahwa penerapan ISO 9001:2015 memiliki potensi untuk meningkatkan kinerja dan produktivitas karyawan.

Saran

Sebagai penutup dari tulisan makalah ini, dapat disarankan beberapa hal yang perlu diperhatikan untuk meningkatkan kualitas penelitian di masa depan. Pertama-tama, penting untuk melanjutkan penelitian ini dengan lebih mendalam dan mungkin melibatkan sampel yang lebih besar atau variasi yang lebih luas dalam konteks penerapan ISO 9001:2015 di berbagai perusahaan. Hal ini dapat membantu menguatkan generalisasi hasil yang ditemukan dalam penelitian ini.

Selanjutnya, perlu diperhatikan bahwa penerapan ISO 9001:2015 bukanlah satu-satunya faktor yang memengaruhi kinerja dan produktivitas karyawan. Oleh karena itu, untuk penelitian mendatang, disarankan untuk mempertimbangkan faktor-faktor lain yang juga dapat berkontribusi terhadap variabel yang diteliti. Ini akan memberikan gambaran yang lebih komprehensif tentang dinamika yang memengaruhi kinerja karyawan.

Selain itu, penggunaan metode penelitian yang lebih bervariasi seperti wawancara mendalam atau studi kasus mungkin dapat memberikan wawasan yang lebih mendalam tentang bagaimana penerapan ISO 9001:2015 memengaruhi karyawan secara langsung. Terakhir, disarankan untuk mengikuti perkembangan terbaru dalam bidang manajemen mutu dan standar ISO, karena hal ini dapat mempengaruhi dampak penerapan ISO 9001:2015 di masa depan.

Semua saran ini diharapkan dapat memberikan kontribusi positif dalam penelitian-penelitian mendatang dan mendukung upaya-upaya perusahaan dalam meningkatkan kinerja dan produktivitas karyawan melalui penerapan standar mutu ISO 9001:2015.

DAFTAR PUSTAKA

- [1] H. Darjanto and F. Kurniawan, "The Influence of the Number of Employees and Revenue on Employee Productivity during Covid-19 Pandemic in the Project of PT. Tunas Jaya Sanur," *World Journal Of Civil Engineering*, vol. 2, no. 2, pp. 57–64, 2021, [Online]. Available: <http://world.journal.or.id/index.php/wjce>
- [2] U. Diki Pratama, F. Bimantoro, and M. E. Kurniawan Basri, "PERANCANGAN DAN PEMBANGUNAN SISTEM INFORMASI INVENTARISASI BARANG PT. TUNAS JAYA SANUR (Designing and Building of Information System for Mail Archiving at PT. Tunas Jaya Sanur)," *Journal begawe*, vol. 2, no. 2, pp. 171–181, 2021, [Online]. Available: <http://begawe.unram.ac.id/index.php/JBTI/>
- [3] G. A. P. C. Dharmayanti, I. G. N. H. R. Putra, and I. N. Swastika, "Evaluasi Penerapan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2015 pada PT. Tunas Jaya Sanur," in *Konferensi Nasional Teknik Sipil Ke-13*, 1AD.
- [4] N. Astrini, "ISO 9001 and performance: a method review," *Total Quality Management & Business Excellence*, vol. 32, no. 1–2, pp. 5–32, Jan. 2021, doi: 10.1080/14783363.2018.1524293.
- [5] F. Fajrin Ramadhany Supriono Fakultas Ilmu Administrasi, "ANALISIS PENERAPAN SISTEM MANAJEMEN MUTU ISO 9001:2015 DALAM MENUNJANG PEMASARAN (Studi pada PT Tritama Bina Karya Malang)," 2017.
- [6] V. Nguyen, N. Nguyen, B. Schumacher, and T. Tran, "Practical Application of Plan–Do–Check–Act Cycle for Quality Improvement of Sustainable Packaging: A Case Study," *Applied Sciences*, vol. 10, no. 18, p. 6332, Sep. 2020, doi: 10.3390/app10186332.
- [7] A. Kadir, E. Jusriadi, and A. Jaman, "Pengaruh Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2015 dan Kepemimpinan Terhadap Peningkatan Kinerja Pegawai di SMK Pelayaran Katangka Makassar," 2023, [Online]. Available: <http://edukasi.kompasiana.com>
- [8] Y. Yusuf and E. Mauliza, "PENERAPAN SISTEM MANAJEMEN MUTU BERBASIS ISO 9001:2015 TERHADAP KINERJA MANAJERIAL PADA LEMBAGA PENGEMBANGAN PENDIDIKAN DAN PENJAMINAN MUTU UNIVERSITAS SYIAH KUALA," *Jurnal Ilmiah Manajemen Muhammadiyah Aceh*, vol. 11, no. 1, pp. 33–42, 2021, doi: <https://doi.org/10.37598/jimma.v11i1.1582>.
- [9] H. Amaruddin, F. Faturrohman, and M. K. Wardhani, "Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2015 Terhadap Kinerja Operasional melalui Budaya Kualitas dan Perilaku Produktif Karyawan," *MASTER: Jurnal Manajemen Strategik Kewirausahaan*, vol. 2, no. 1, pp. 29–38, Feb. 2022, doi: 10.37366/master.v2i1.292.
- [10] D. Napitupulu, K. Adiyarta, and Z. Khalid, "Gap Analysis of Quality Management Principle between ISO 9001 and Non ISO SMEs," Scitepress, May 2020, pp. 24–28. doi: 10.5220/0009491600240028.
- [11]) * Yurnalisdell and I. Iskandar, "Analisis Penerapan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2015 Terhadap Kinerja Operasional Perusahaan", doi: 10.36418/comserva.v2i08.464.