

**Dampak Penerapan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2000 Terhadap Kinerja Organisasi (Studi Kasus Pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ekonomi Universitas Negeri Yogyakarta)**

**Oleh: Penny Rahmawaty**  
[penny\\_rahmawaty@yahoo.com](mailto:penny_rahmawaty@yahoo.com)

Abstrak

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui dampak penerapan sistem manajemen mutu ISO 9001:2000 terhadap kinerja organisasi pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ekonomi Universitas Negeri Yogyakarta.

Untuk memperoleh hasil seperti yang diharapkan maka penelitian ini menggunakan data primer dalam pengumpulan dan pengolahannya. Populasi dalam penelitian ini adalah dosen dan karyawan di lingkungan FISE UNY. Sedangkan sampel yang diambil didasarkan pada proporsionalitasnya. Metode pengumpulan data menggunakan angket/kuesioner dan wawancara secara mendalam kepada responden untuk mengungkap permasalahan seputar penerapan SMM ISO 9001:2000. Analisis data menggunakan regresi linear. Model desain penelitian ini adalah model kausal korelasional yaitu suatu model hubungan antara variable terikat dan variable bebas. Variabel terikat dalam penelitian ini adalah kinerja organisasi sedangkan variable bebasnya adalah penerapan sistem manajemen mutu ISO 9001:2000

Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat pengaruh positif signifikan penerapan SMM ISO 9001:2000 terhadap kinerja organisasi dengan nilai F hitung sebesar 28,236 dengan signifikansi 0,000, nilai  $R^2$  sebesar 0,224 yang berarti bahwa penerapan SMM ISO 9001:2000 berpengaruh terhadap kinerja organisasi sebesar 22,4% dan sisanya 77,6% dipengaruhi oleh faktor lain. Persamaan regresi adalah  $Y = 9,912 + 0,286X$ . Sedangkan hasil uji beda menunjukkan bahwa tidak terdapat perbedaan antara dosen dan karyawan dalam penerapan SMM ISO 9001:2000 terhadap kinerja dengan nilai t hitung di atas 0,05.

Kata kunci: Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2000; kinerja organisasi

## **A. Pendahuluan**

### **1. Latar Belakang**

Tantangan global yang dihadapi dunia tidak dapat dihindari baik dari sektor pemerintah maupun swasta, mau tidak mau semua pihak dituntut untuk mempersiapkan diri agar mampu bertahan (*survive*) dalam menghadapi kondisi tersebut. Seiring dengan globalisasi ini, standarisasi manajemen telah menjadi isu utama lebih khusus lagi standarisasi sistem manajemen mutu. Untuk itu, suatu lembaga baik pemerintah maupun swasta perlu menyiapkan kerangka sistem mutu lembaganya ke arah yang diinginkan sesuai sasaran atau tujuan akhir yang ditetapkan oleh lembaga tersebut, dalam pengertian bahwa tujuan atau sasaran mutu dari suatu

lembaga mampu mencapai kesesuaian dengan keinginan yang diharapkan dari pelanggan atau mitra kerja lembaga tersebut.

Menanggapi isu tersebut di atas, salah satu standar sistem manajemen mutu yang telah berkembang di negara maju dan bahkan negara berkembang adalah ISO 9001:2000. Standar ini merupakan sarana atau alat untuk mencapai tujuan mutu yang diharapkan mampu menjawab tantangan globalisasi dimana tujuan akhirnya adalah mencapai efektivitas dan efisiensi organisasi.

Secara umum tujuan ISO 9001:2000 dapat dikelompokkan menjadi dua, yaitu secara internal dan eksternal. Berdasarkan Q *International* (2000) tujuan secara internal adalah untuk menghasilkan atau menjamin kesesuaian produk secara konsisten, memenuhi persyaratan pelanggan dan peraturan yang berlaku, serta meningkatkan kepuasan pelanggan melalui penerapan sistem yang efektif. Selain itu, juga untuk meningkatkan efektivitas, efisiensi dan konsistensi proses kerja melalui tindakan pencegahan terhadap ketidaksesuaian pada semua tahapan proses, dan menjaga kejelasan tanggung jawab serta wewenang personal. Sedangkan tujuan secara eksternal adalah untuk membuktikan dan mendemonstrasikan kemampuan menghasilkan produk yang konsisten sehingga meningkatkan kepuasan pelanggan dan karyawan yang obyektif guna mendapatkan sertifikat kesesuaian dengan standar ISO 9001:2000

Dalam lingkungan perguruan tinggi, yang dimaksud dengan penjaminan mutu atau kualitas adalah pelayanan jasa yang diberikan oleh perguruan tinggi terhadap *stakeholder*, yang terdiri dari mahasiswa, alumni, pengguna lulusan/dunia industri dan orangtua mahasiswa. *Stakeholder* akan menyebutkan aspek apa saja yang dinilai dalam menentukan mutu perguruan tinggi tersebut, misalnya aspek yang berhubungan dengan:

1. materi perkuliahan dan kurikulum yang *link and match* dengan dunia industri;
2. proses perkuliahan yang sesuai dengan ketentuan berlaku;
3. kompetensi dosen yang sesuai;
4. sarana dan prasarana yang menunjang jalannya proses pembelajaran.

Sebagai sebuah perguruan tinggi negeri yang menuju kepada sebuah universitas kelas dunia (*world class university*) Universitas Negeri Yogyakarta memandang perlu untuk memperoleh standarisasi mutu melalui ISO 9001:2000. Berkat kerja keras yang tidak kunjung padam, maka pada tanggal 23 Maret 2009 Universitas Negeri Yogyakarta telah memperoleh sertifikat ISO 9001:2000 dari PT Superintending Company of Indonesia (Sucofindo). Saat ini 11 sertifikat ISO 9001:2000 telah diserahkan UNY. Perubahan struktur di UNY dengan diterapkannya ISO 9001:2000 akan lebih bermakna bila diikuti oleh perubahan kultur yang akan dapat meningkatkan kepuasan stakeholders.

## 2. Rumusan Masalah

Dari latar belakang masalah di atas maka penelitian ini akan menitikberatkan pada dampak penerapan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2000 terhadap kinerja organisasi di lingkungan Fakultas Ilmu Sosial dan Ekonomi Universitas Negeri Yogyakarta. Secara lebih spesifik permasalahan tersebut adalah:

- a. Bagaimana dampak penerapan ISO 9001:2000 terhadap kinerja organisasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ekonomi (FISE) Universitas Negeri Yogyakarta?
- b. Apakah terdapat perbedaan penerapan ISO 9001:2000 terhadap kinerja organisasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ekonomi (FISE) Universitas Negeri Yogyakarta berdasarkan karakteristik dosen dan karyawan?

### 3. Tujuan Penelitian

- a. Mengetahui dampak penerapan ISO 9001:2000 terhadap kinerja organisasi FISE Universitas Negeri Yogyakarta
- b. Mengetahui perbedaan dampak penerapan ISO 9001:2000 terhadap kinerja organisasi FISE Universitas Negeri Yogyakarta berdasarkan karakteristik dosen dan karyawan

### 4. Manfaat Penelitian

Penelitian ini bermanfaat bagi pihak internal maupun eksternal. Bagi pihak internal (UNY) penelitian ini akan memberikan gambaran mengenai dampak penerapan SMM ISO 9001:2000 terhadap kinerja organisasi FISE UNY. Sedangkan bagi pihak eksternal (mahasiswa, masyarakat dan pemerintah) penelitian ini diharapkan memberikan manfaat bagi tercapainya mutu pendidikan tinggi seperti yang diharapkan.

## **B. Kajian Pustaka**

Standar sistem manajemen mutu ISO 9001:2000 merupakan suatu hal yang masih dianggap baru di Indonesia. Pengertian mutu atau kualitas ini pada awalnya bersifat netral dan secara perlahan bergerak ke arah yang lebih positif, diyakini bahwa upaya untuk meningkatkan mutu akan menyibukkan berbagai pihak selama beberapa dasawarsa mendatang agar suatu organisasi mampu bertahan pada masa globalisasi.

### 1. Pengertian Mutu

Mutu adalah persepsi pelanggan mengenai sebuah barang atau jasa yang sesuai dengan kebutuhan mereka dan memberikan pernyataan kepuasan dan spesifikasi secara lengkap. Mutu dalam sebuah organisasi paling baik dapat dicapai dengan cara manajemen membentuk Sistem Manajemen Mutu (SMM). SMM adalah sistem formal yang mendokumentasikan struktur perusahaan, tugas dan tanggung jawab karyawan dan manajemen, prosedur-prosedur yang dipersyaratkan untuk mewujudkan mutu produk atau jasa. Empat alat mutu harus dipakai ketika membuat sebuah SMM: Manual Mutu, Prosedur Operasi Standar, Instruksi Kerja dan dokumen-dokumen pendukung seperti diagram alir dan catatan mutu. Keempat alat itu harus konsisten, saling berhubungan dan bekerja bersama untuk meningkatkan nilai dari barang atau jasa.

Pengertian mutu menurut Juran (2000) adalah merupakan *fitness for use* (kesesuaian dengan pengguna). Sedangkan menurut W. Edward Deming (2000) mutu adalah perbaikan dan pengukuran mutu secara terus menerus untuk mengeliminasi variasi dengan menggunakan alat-alat statistik. Definisi umum mutu mengandung makna derajat (tingkat) keunggulan suatu produk (hasil kerja/upaya) baik berupa barang maupun jasa; baik yang *tangible* maupun yang *intangible*. Dalam konteks pendidikan pengertian mutu mengacu pada proses pendidikan dan hasil pendidikan. “Proses Pendidikan” yang bermutu melibatkan berbagai input, (manajemen sekolah, dukungan administrasi, bahan ajar sarana sekolah, dan sarana prasarana dan sumber daya lainnya serta penciptaan suasana yang kondusif). Sedangkan Mutu Dalam Konteks “Hasil Pendidikan” yang bersifat *tangible* adalah prestasi sekolah berupa *student achievement* (tes kemampuan akademis) atau prestasi siswa pada bidang tertentu, bahkan prestasi sekolah yang bersifat *intangible*, misal suasana disiplin, keakraban, kebersihan dll)

## 2. Pengendalian Mutu Terpadu (PMT)

PMT adalah sistem pengendalian mutu yang didasarkan pada filosofi bahwa memenuhi kebutuhan pelanggan dengan sebaik-baiknya adalah yang utama dalam setiap usaha. Untuk memenuhi kebutuhan pelanggan, budaya kerja yang mantap harus terbina dan berkembang dengan baik dalam diri setiap karyawan yang terlibat dalam pendidikan itu. Motivasi, sikap, kemauan dan dedikasi adalah bagian terpenting dari budaya kerja tersebut.

Dalam dunia pendidikan, filosofi PMT memandang pendidikan sebagai jasa, dan usaha lembaga pendidikan sebagai industri jasa dan bukan proses produksi. Oleh sebab itu, PMT tidak berbicara tentang masukan (input) yaitu peserta didik, dan keluaran (output) yaitu lulusan, sebagaimana umum berpendapat. Tetapi PMT berbicara tentang pelanggan-pelanggan yang mempunyai berbagai kebutuhan, dan tentang bagaimana memuaskan para pelanggan tersebut. Pendapat yang mengatakan bahwa lulusan adalah produk pendidikan dinilai mempunyai kelemahan-kelemahan dasar, karena lulusan adalah individu yang perilaku dan perbuatannya sesungguhnya bukan hanya dipengaruhi ilmu dan keterampilan yang diperolehnya selama pendidikan, melainkan juga oleh berbagai faktor lain, seperti motivasi kerja, sikap dan latar belakang budaya serta pengaruh lingkungan. Oleh sebab itu, PMT menganggap produk usaha pendidikan sebagai industri jasa pada hakekatnya adalah jasa dalam bentuk pelayanan yang diberikan oleh pengelola pendidikan beserta seluruh karyawan kepada para pelanggan sesuai dengan standar mutu tertentu. Timbul pertanyaan: apakah yang dimaksud dengan mutu jasa pendidikan, dan bagaimana mengukurnya.

Karena jasa pendidikan adalah pelayanan yang diberikan kepada para pelanggan untuk memenuhi kebutuhan mereka, maka mutu jasa pendidikan itu haruslah sesuai dengan atau melebihi kebutuhan itu. Dengan demikian, mutu jasa pendidikan adalah bersifat relatif. Dengan kata lain mutu jasa pendidikan adalah baik dan memuaskan jika sesuai dengan atau melebihi kebutuhan pelanggan bersangkutan.

Karena mutu jasa pendidikan bersifat relatif, maka tentu sukar untuk mengukurnya. Kesukaran tersebut disebabkan oleh berbagai faktor antara lain:

(a) para pelanggan mempunyai kebutuhan yang berbeda-beda;

- (b) kebutuhan para pelanggan dapat berubah-ubah sesuai dengan perkembangan zaman;
- (c) sikap dan kemampuan pemberi layanan di lapangan juga menentukan; dan
- (d) jasa pendidikan tidak berwujud benda.

Namun demikian, mutu tersebut dapat diukur secara kualitatif. Beberapa indikator lunak seperti rasa kepedulian dan perhatian terhadap kebutuhan para pelanggan dapat dipergunakan. Disamping itu, tingkat kepuasan para pelanggan setelah menerima jasa pendidikan juga dapat merupakan indikator penting.

Selanjutnya kita akan melihat siapa sajakah pelanggan jasa pendidikan. Pelanggan-pelanggan jasa pendidikan adalah semua pihak yang memerlukan, terlibat dalam, dan berkepentingan terhadap jasa pendidikan. Mereka adalah:

- (a) Pelanggan primer: mahasiswa
- (b) Pelanggan sekunder: orangtua, instansi/sponsor, dan pemerintah, serta tenaga kependidikan dan administrasi
- (c) Pelanggan tersier: masyarakat termasuk dunia usaha, dan pemerintah.

Disamping pembagian di atas, pelanggan-pelanggan tersebut dapat juga dibagi berdasarkan status mereka sebagai pengelola pendidikan atau tidak:

- (a) Pelanggan internal: pengelola pendidikan (tenaga kependidikan termasuk pustakawan, dan tenaga administrasi)
- (b) Pelanggan eksternal: mahasiswa, orangtua, masyarakat, dan pemerintah.

Pengelompokan kedua adalah penting artinya karena kelompok pelanggan internal, disamping peranan mereka sebagai pihak yang memberikan pelayanan pendidikan secara langsung, mereka juga merupakan pihak yang berhak menerima pelayanan dari lembaga pendidikan.

### 3. ISO 9001:2000

ISO 9001 merupakan standar internasional di bidang sistem manajemen mutu. Suatu lembaga/organisasi yang telah mendapatkan akreditasi (pengakuan dari pihak lain yang independen) ISO tersebut, dapat dikatakan telah memenuhi persyaratan internasional dalam hal manajemen penjaminan mutu produk/jasa yang dihasilkannya. ISO 9001:2000 menetapkan persyaratan-persyaratan dan rekomendasi untuk desain dan penilaian dari suatu sistem manajemen kualitas, yang memiliki tujuan untuk memastikan bahwa suatu organisasi akan memberikan produk yang sesuai dengan persyaratan yang ditetapkan sehingga memuaskan pelanggan (Gasperz, 2001). ISO 9001:2000 hanya merupakan standar sistem manajemen mutu dan bukan merupakan standar produk. Namun diharapkan bahwa produk yang dihasilkan dari suatu sistem manajemen mutu internasional akan menghasilkan produk yang memiliki kualitas sesuai standar (berkualitas baik).

### 4. Pengertian Sistem Manajemen Mutu

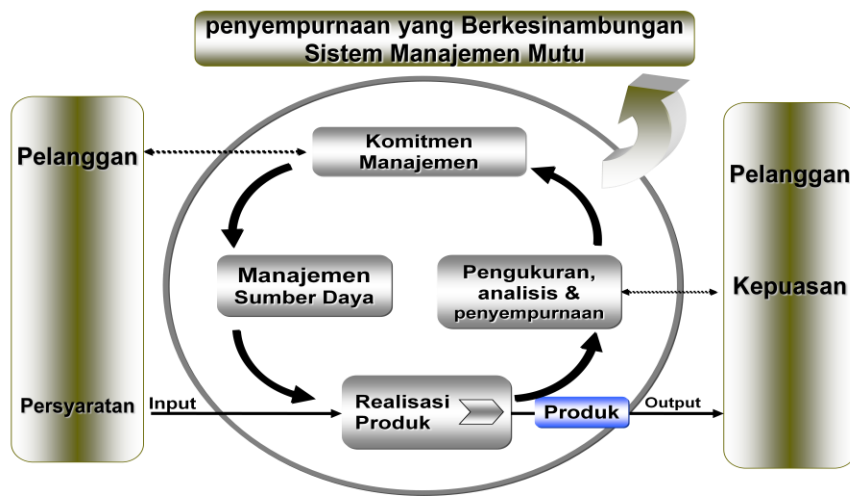
Sistem Manajemen adalah suatu kegiatan terkoordinasi untuk mengarahkan dan mengendalikan organisasi dalam hubungannya dengan mutu. Sedangkan Sistem Manajemen

Mutu merupakan suatu sistem manajemen untuk mengendalikan dan mengarahkan organisasi dalam hubungannya dengan mutu.

Sistem Manajemen Mutu (*Quality Management Sistem/QMS*) merupakan sekumpulan proses terdokumentasi dan praktik-praktik standar untuk sistem manajemen yang bertujuan menjamin kesesuaian dari suatu proses dan produk terhadap persyaratan tertentu. Sistem manajemen mutu yang diakui secara internasional adalah sistem manajemen mutu ISO 9000. Kebutuhan atau persyaratan itu ditentukan atau dispesifikasi oleh pelanggan dan organisasi (Gasperz, 2001). Bentuk QMS dapat dirancang dan dikembangkan oleh organisasi secara mandiri (non formal) atau adopsi (formal).

## 5. Model Proses Sistem Manajemen Mutu

Model sistem manajemen mutu didasarkan pada proses yang ditunjukkan pada gambar 1 yang menggambarkan hubungan proses yang disajikan dalam pasal 4 sampai 8 dalam dokumen ISO 9001:2000. Gambar ini menunjukkan bahwa pelanggan memainkan peran berarti dalam menetapkan persyaratan sebagai masukan (input). Pemantauan kepuasan pelanggan menghendaki penilaian informasi yang berkaitan dengan persepsi pelanggan tentang apakah organisasi telah memenuhi persyaratan pelanggan.



Gambar 1. Model Proses Sistem Manajemen Mutu ISO

## 6. Prinsip-Prinsip Manajemen Mutu

Untuk memimpin dan menjalankan suatu organisasi dengan sukses, para pemimpin (manajemen) hendaknya melakukannya dengan cara-cara yang sistematis dan jelas. Sukses dapat dihasilkan dari implementasi dan pemeliharaan sebuah sistem manajemen yang dirancang untuk perbaikan kinerja (*performance improvement*) secara berkesinambungan.

ISO memperkenalkan 8 prinsip manajemen mutu yang dapat digunakan oleh manajemen puncak suatu perusahaan dalam memimpin dan mengelola organisasinya kearah perbaikan kinerja:

a. Organisasi yang terfokus pada pelanggan.

Organisasi tergantung pada pelanggannya dan oleh karena itu harus memahami kebutuhan-kebutuhan pelanggan untuk masa sekarang dan yang akan datang, memenuhi persyaratan-persyaratan pelanggan, dan berusaha untuk melampaui harapan pelanggan.

b. Kepemimpinan.

Sebuah organisasi sangat tergantung kepada para pemimpinnya, oleh karena itu para pemimpin harus menyatukan tujuan dan arah dari organisasinya. Mereka harus menciptakan dan memelihara suatu lingkungan internal, dimana semua orang bisa terlibat penuh dalam pencapaian sasaran-sasaran organisasi.

c. Keterlibatan semua karyawan.

Karyawan pada setiap tingkatan adalah inti dari suatu organisasi dan keterlibatan penuh mereka memungkinkan pemanfaatan kemampuan mereka demi keuntungan organisasi.

d. Pendekatan Proses.

Suatu hasil yang diharapkan akan dapat dicapai dengan lebih efisien, jika semua kegiatan dan sumber daya terkait dikelola sebagai sebuah proses. Proses adalah suatu aktifitas atau sekumpulan aktifitas yang menggunakan sumber daya-sumber daya (*resources*) untuk mengubah masukan (*input*) menjadi keluaran (*output*). Untuk dapat berfungsi secara efektif, suatu organisasi harus mengidentifikasi dan mengelola semua proses yang saling berkait dan berinteraksi satu sama lainnya didalam organisasi itu. Identifikasi dan pengelolaan secara sistematis proses-proses yang digunakan oleh sebuah organisasi terutama interaksi antar proses-proses tersebut dikenal sebagai 'Pendekatan Proses'.

e. Pendekatan sistem dalam manajemen.

Pengenalan, pemahaman dan pengelolaan proses-proses yang saling berkait sebagai sebuah sistem akan meningkatkan efektifitas dan efisiensi dalam pencapaian sasaran-sasaran organisasi.

f. Peningkatan berkesinambungan.

Peningkatan berkesinambungan terhadap kinerja hendaknya menjadi suatu sasaran permanen dari organisasi. Suatu organisasi yang melakukan perbaikan terus menerus terhadap kinerjanya akan mampu bertahan dan berkembang dalam kompetisi pasar global yang selalu berubah dari waktu ke waktu.

g. Pendekatan secara fakta dalam membuat keputusan.

Keputusan-keputusan efektif haruslah didasarkan pada hasil analisa data dan informasi yang aktual (sebenarnya). Terdapat 3 prinsip aktual yaitu: Pergi kelokasi aktual, Melihat hal-hal yang aktual, dan Memperhatikan keadaan-keadaan yang aktual. 'Lokasi' aktual bisa berarti area produksi, gudang, kantor, ruang servis, dll. 'Hal-hal' yang aktual bisa berarti mesin, pekerja, material, produk, pelayanan, dll. Sedangkan 'Keadaan-keadaan' yang aktual adalah

situasi pada saat kejadian, melihat masalah secara objektif dan menghindari penilaian subjektif.

h. Hubungan saling menguntungkan dengan pemasok.

Suatu organisasi dan pemasoknya memiliki ketergantungan satu sama lain, dan dengan membangun hubungan yang saling menguntungkan satu sama lain akan meningkatkan kemampuan keduanya untuk menghasilkan suatu nilai (*value*). Nilai ini adalah suatu 'potensi abstrak' yang dimiliki suatu perusahaan dalam bersaing dengan perusahaan sejenis. Jika dua perusahaan yang menghasilkan produk yang sejenis dengan kualitas yang rata-rata sama, dan dengan pelayanan yang sama bahkan dengan harga yang hampir sama, kemudian bersaing dalam memasarkan produknya kepada pelanggan. Maka hanya perusahaan yang memiliki 'nilai' yang akan berhasil memenangkan persaingan tersebut.

7. Struktur ISO 9001:2000

- a. Ruang Lingkup
- b. Referensi Standar
- c. Istilah dan Definisi
- d. Sistem Manajemen Mutu
- e. Tanggungjawab Manajemen
- f. Manajemen Sumber Daya
- g. Realisasi Produk
- h. Pengukuran, Analisa dan Perbaikan

Di dalam ISO 9001:2000 yang menjadi persyaratan hanyalah pasal 4: Sistem Manajemen Mutu, pasal 5: Tanggungjawab Manajemen, pasal 6: Manajemen Sumber Daya, pasal 7: Realisasi Produk, dan pasal 8: Pengukuran, Analisa dan Perbaikan. Jadi suatu perusahaan yang ingin menerapkan ISO 9000 atau ingin mendapatkan sertifikasi ISO 9001 cukup dengan menerapkan kelima pasal tersebut.

Jika dikelompokkan secara pendekatan proses maka pasal 5: Tanggungjawab Manajemen dan pasal 6: Manajemen Sumber Daya merupakan bagian dari Proses Perencanaan (*plan*), pasal 7: Realisasi Produk merupakan bagian dari Proses Melakukan (*do*), dan pasal 8: Pengukuran, Analisa dan Perbaikan merupakan bagian dari Proses Pemeriksaan (*check*) dan Proses Tindakan (*Act*). Integrasi proses-proses *Plan-Do-Check-Act* (PDCA) tersebut secara sistematis akan menghasilkan suatu pendekatan Sistem Manajemen Mutu (pasal 4) kearah perbaikan kinerja secara berkesinambungan.

**8. Pengertian Kinerja**

Menurut *Oxford Dictionary*, kinerja (*performance*) merupakan suatu tindakan, proses dan atau cara bertindak atau melakukan fungsi. Kinerja merupakan suatu konstruk, di mana banyak para ahli yang masih memiliki sudut pandang yang berbeda dalam mendefinisikan kinerja (Mwita: 2003). Ketidakmampuan mendefinisikan kinerja akan berakibat kinerja tidak dapat diukur atau dikelola (Amstrong dan Baron, 2000).



## 9. Pengukuran (Penilaian) Kinerja Perusahaan

Penilaian kinerja menurut Brandon dan Drtina (2002: 731): *.The first step in designing a performance measurement system is to select the proper measures, that are congruent with all of the form.s interest..* Pernyataan ini mengandung maksud bahwa langkah awal dalam mendesain sistem penilaian kinerja adalah memilih alat ukur kinerja yang cocok, di mana alat ukur yang cocok adalah sesuai dengan perhatian manajemen pada semua aktivitas perusahaan.

### C. Metode Penelitian

#### 1. Populasi dan Sampel

Populasi adalah keseluruhan objek yang akan/ingin diteliti. Populasi dalam penelitian ini adalah semua dosen dan karyawan di lingkungan FISE Universitas Negeri Yogyakarta (12 prodi S1 dan 3 Prodi D3). Sampel adalah bagian dari populasi yang menjadi objek penelitian (sampel sendiri secara harfiah berarti contoh). Teknik pengambilan sampling secara berimbang (proportional sampling) yaitu teknik sampling yang disesuaikan dengan jumlah anggota tiap-tiap kelompok yang lebih besar. Dengan pengertian ini maka dalam menentukan anggota sampel, peneliti mengambil wakil-wakil dari tiap kelompok yang ada dalam populasi yang jumlahnya disesuaikan dengan jumlah anggota subjek yang ada dalam masing-masing kelompok. Jumlah sampel dalam penelitian ini sebanyak 100 orang dengan rincian 60 orang dosen dan 40 orang karyawan.

#### 2. Metode dan Teknik Pengumpulan Data

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan metode deskriptif, yaitu suatu metode dalam meneliti kelompok manusia, suatu objek, suatu set kondisi dan suatu sistem pemikiran maupun suatu kelas peristiwa pada masa sekarang.

Teknik pengumpulan data adalah dengan menggunakan (1) angket, yaitu pengumpulan data melalui daftar pertanyaan; (2) Interview, yaitu pengumpulan data yang bercakap-cakap dengan sumber data baik langsung maupun tidak langsung; (3) Observasi, yaitu pengumpulan data dengan cara mengamati kegiatan tertentu dan (4) Dokumentasi, yaitu pengumpulan data dengan mengambil data yang sudah tercatat dalam dokumen

#### 3. Identifikasi dan Definisi Operasional Variabel

Variabel-variabel yang akan digunakan dalam penelitian ini dibagi atas:

- a. Variabel terikat (*dependent*), yaitu variabel yang nilainya dipengaruhi oleh variabel bebas. Dalam penelitian ini yang menjadi variabel terikat adalah yaitu kinerja organisasi (Y).
- b. Variabel bebas (*independent*) yang terdiri dari enam variabel yaitu: keahlian (X1), pendidikan (X2), pengalaman kerja (X3), sumber daya organisasi (X4), iklim organisasi (X5), dan struktur organisasi (X6).

**Variabel Bebas (*independent variable*) adalah:**

- a. Keahlian ( $X_1$ ); yang dimaksud dengan keahlian responden dalam penelitian ini adalah:
  - 1) standar pelaksanaan tugas, penyelesaian tugas sesuai dengan apa yang ditetapkan oleh organisasi yang bersangkutan;
  - 2) ketepatan waktu adalah kecepatan menyelesaikan pekerjaan dibandingkan standar waktu yang ditetapkan organisasi;
  - 3) kemampuan memotivasi diri orang lain dalam pekerjaan;
  - 4) kemampuan membantu rekan kerja dalam menyelesaikan pekerjaan;
  - 5) kemampuan menjalankan kerjasama dengan pegawai lainnya;
  - 6) kecakapan dalam menuangkan gagasan untuk kemajuan pekerjaan;Indikator ini diukur dengan skala Likert di mana nilai terendah diberi skor 1 dan tertinggi diberi skor 5.
- b. Pendidikan dan Pelatihan ( $X_2$ ); berkaitan dengan pendidikan dan pelatihan formal maupun informal yang diikuti pegawai.
- c. Pengalaman kerja ( $X_3$ ); berkaitan dengan berapa lama karyawan bekerja serta pekerjaan apa yang pernah ditangani. Unsur empiris yang diturunkan oleh variabel ini adalah lama pegawai bekerja atau masa kerja pegawai Indikator ini diukur dengan indeks pengalaman kerja dalam tahun, untuk masa kerja satu tahun untuk selanjutnya disesuaikan dengan lama responden bekerja dalam tahun.
- d. Sumber daya organisasi ( $X_4$ ). Sumber daya yang dimaksud dalam penelitian ini adalah:
  - 1) kemampuan keuangan yang ada dalam organisasi yang dialokasikan untuk kemajuan karyawan maupun organisasi;
  - 2) kemampuan personalia dalam mengelola dan merencanakan karir;
  - 3) kemampuan personalia dalam kecepatan menyampaikan informasi;
  - 4) kemampuan memfasilitasi pengembangan karyawan.Indikator ini diukur dengan skala Likert di mana nilai terendah diberi skor 1 dan tertinggi diberi skor 5.
- e. Iklim organisasi ( $X_5$ );
  - 1) Kondisi lingkungan kerja yang menunjang, seperti rekan kerja, atasan, dan bawahan;
  - 2) Kesempatan yang diberikan organisasi dalam mengembangkan diri.Indikator ini diukur dengan skala Likert di mana nilai terendah diberi skor 1 dan tertinggi diberi skor 5.
- f. Struktur organisasi ( $X_6$ );
  - 1) pembagian kerja yaitu kesesuaian bakat dan minat pegawai dengan pekerjaan yang ditangani, tingkat kebosanan dalam pekerjaan;
  - 2) departementalisasi yaitu kecocokan dalam pengelompokan pekerjaan, tingkat konflik antar bagian dan keterkaitan antar bagian;
  - 3) jenjang atau tingkatan kewenangan dengan pertanggungjawaban serta ketepatan dalam pengembangan;
  - 4) koordinasi dalam peranan unit kerja, tingkat perbedaan dan integritas pegawai.

Indikator ini diukur dengan skala Likert di mana nilai terendah diberi skor 1 dan tertinggi diberi skor 5.

**Variabel terikat (*dependent variable*) adalah Kinerja Karyawan (Y) terdiri dari:**

- a. Persentase kehadiran,
- b. Ketepatan waktu tiba di kantor,
- c. Ketepatan waktu meninggalkan kantor,
- d. Kepuasan dalam melaksanakan pekerjaan,
- e. Kepuasan atasan terhadap hasil pekerjaan,
- f. Kepuasan pelanggan atas hasil pekerjaan,
- g. Hambatan hambatan dalam pekerjaan,

#### **4. Instrumen**

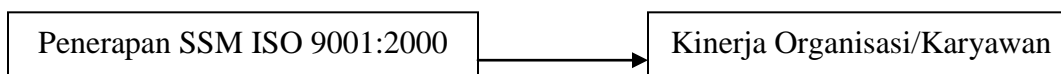
Sesuai dengan rumusan masalah penelitian ini menggunakan instrumen penelitian dalam bentuk kuesioner untuk memperoleh data-data yang terkait dengan penerapan sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2000

Kuesioner yang digunakan didesain berdasarkan model skala likert yang berisi sejumlah pernyataan yang menyatakan objek yang hendak diungkap, penskoran atas kuesioner skala likert yang digunakan dalam penelitian ini merujuk pada lima alternatif jawaban, sebagaimana terlihat dibawah ini yaitu: Sangat setuju = 5, Setuju = 4, Ragu-ragu = 3, Kurang setuju = 2, Tidak setuju = 1. Setelah instrumen dikembangkan maka perlu dilakukan pengujian instrumen yang meliputi uji validitas, dan reliabilitas.

#### **5. Desain Penelitian**

Penelitian ini merupakan penelitian *Ex Post Facto* yaitu penelitian yang dilakukan untuk meneliti peristiwa yang telah terjadi yang kemudian merunut ke belakang untuk mengetahui faktor-faktor yang dapat menimbulkan kejadian tersebut. (Sugiyono, 2005).

Model desain penelitian ini adalah model kausal korelasional yaitu suatu model hubungan antara variable terikat dan variable bebas. Variabel terikat dalam penelitian ini adalah kinerja organisasi sedangkan variable bebasnya adalah penerapan sistem manajemen mutu ISO 9001:2000



## 6. Hipotesis Penelitian

Hipotesis yang diajukan dalam penelitian adalah:

H<sub>1</sub> : Diduga terdapat pengaruh positif penerapan SMM ISO 9001:2000 terhadap kinerja organisasi

H<sub>2</sub> : Diduga terdapat perbedaan pengaruh penerapan SMM ISO 9001:2000 terhadap kinerja karyawan berdasarkan karakteristik dosen dan karyawan

## 7. Teknik Analisis Data

Teknik analisis data untuk pengujian hipotesis adalah dengan menggunakan analisis regresi sederhana dan uji beda uji *Independent-Sample T Test*. Sebelumnya dilakukan uji prasyarat analisis yaitu dengan uji normalitas data dan uji linearitas. Selain itu juga digunakan uji multikolinearitas dan heteroskedastisitas.

## D. Hasil Penelitian

### Pengujian Hipotesis

Pengujian terhadap hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini menggunakan analisis regresi sederhana. Analisis regresi sederhana bertujuan untuk mengetahui bagaimana pengaruh variabel penerapan SSM ISO 9001:2000 terhadap kinerja organisasi

#### 1. Hipotesis Pertama

Hipotesis pertama dalam penelitian ini adalah terdapat pengaruh positif antara penerapan SSM ISO 9001:2000 (X) terhadap kinerja organisasi (Y). Hasil analisis regresi sederhana yang digunakan untuk menguji hipotesis pertama dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

Variabel	Konstanta	Koefisien Regresi (b)	F	Sig	R <sup>2</sup>
Penerapan SMM ISO 9001:2000 (X)	9,912	0,286	28,236	0,000	0,224

(Sumber: Data primer yang diolah)

Angka-angka tersebut dapat diartikan sebagai berikut:

a. Dari hasil statistik, terbukti positif dengan diperoleh nilai koefisien regresi (b) sebesar 0,286, F hitung sebesar 28,236 dengan signifikansi 0,000, oleh karena nilai signifikansi lebih kecil dari 0,05 ( $sig < 0,05$ ) maka dapat dinyatakan bahwa variabel penerapan SSM ISO 9001:2000 (X)

berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja organisasi (Y), sehingga hipotesis pertama dapat diterima.

b. Hasil uji  $R^2$  pada analisis ini diperoleh nilai koefisien determinasi ( $R^2$ ) sebesar 0,224. Hasil uji  $R^2$  ini menunjukkan bahwa besarnya pengaruh penerapan SSM ISO 9001:2000 (X) terhadap kinerja organisasi (Y) sebesar 22,4%, sedangkan sisanya dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti.

Berdasarkan hasil regresi tersebut, maka didapatkan persamaan regresi sebagai berikut:

$$Y = 9,912 + 0,286X$$

Berdasarkan persamaan tersebut di atas maka dapat dijelaskan sebagai berikut: jika nilai X naik sebesar satu satuan, maka nilai Y juga akan naik sebesar 0,286 satuan.

## 2. Hipotesis kedua

Hipotesis kedua dalam penelitian adalah tidak terdapat perbedaan pengaruh penerapan Sistem Manajemen Mutu (SMM) ISO 9001:2000 terhadap kinerja organisasi antara dosen dan karyawan FISE UNY.

Hasil analisis uji beda dengan *Independent-Sample T test* menunjukkan bahwa nilai signifikansi t berada di atas 0,05 sehingga tidak terdapat perbedaan kinerja dosen dan karyawan dengan adanya penerapan SMM ISO 9001:2000

## E. Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian disimpulkan bahwa

1. Penerapan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2000 berpengaruh positif signifikan terhadap kinerja organisasi (dosen dan karyawan) dengan nilai F hitung lebih besar dari F tabel dengan nilai signifikansi 0,000.
2. Tidak terdapat perbedaan penerapan SMM ISO 9001:2000 terhadap kinerja antara dosen dan karyawan FISE UNY

## **F. Daftar Pustaka**

- Andina, Rima, 2007, *Dampak Penerapan ISO 9001:2000 Terhadap Kinerja Karyawan dan Kualitas Makanan di Hongkong Noodle Restoran Surabaya*, Skripsi Fakultas Ekonomi Universitas Petra Surabaya
- Engel James F, Roger D. Blackwell and Paul W. Minard, 1995, *Perilaku Konsumen* , Jilid 2, Jakarta : Binarupa.
- Gani, Ilham. 2007. *Pengaruh Kualitas Layanan dan Penerapan SMM ISO 9001:2000 Terhadap Kepuasan Pelanggan SMK di Provinsi Kalimantan Timur*. Tesis Pascasarjana Universitas Mulawarman, Samarinda.
- Gasperz, Vincent. 1997. *Manajemen Kualitas (dalam Industri Jasa)*. Cetakan Pertama. Gramedia Pustaka Utama. Jakarta.
- Gasperz, Vincent. 1997. *Manajemen Kualitas (Penerapan Konsep-konsep Kualitas dalam Manajemen Bisnis Total)*. Cetakan Pertama. Gramedia Pustaka Utama. Jakarta.
- Gasperz, Vincent. 1997. *Manajemen Kualitas dalam Industri Jasa*. Gramedia Pustaka Utama. Jakarta.
- Gasperz, Vincent. 2006. *ISO 9001:2000, and Continual Quality Improvement*. Gramedia Pustaka Utama. Jakarta.
- Q International, 2000, *Quality Management System-Requirement*
- Sugiyono, 2005, *Metode Penelitian Bisnis*, Alfabeta, Jakarta