

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **A. Latar Belakang Penelitian**

Seiring dengan perkembangan usaha yang semakin luas dan terbuka serta perkembangan teknologi yang semakin modern, membuat persaingan usaha saat ini dan yang akan datang menjadi semakin ketat. Ditambah lagi, dengan dibukanya *Asean Free Trade Area* (AFTA) di kawasan Asia Tenggara, membuat persaingan di dunia industri semakin meningkat. Hal tersebut membuat para manajer perusahaan dituntut untuk terus meningkatkan kualitas dan daya saing dengan cara perbaikan yang konsisten dan terus menerus. Perbaikan yang dilakukan ditujukan guna memenuhi kebutuhan dan harapan konsumen yang semakin bervariasi dan terus mengalami peningkatan.

*Quality Management System* (QMS) / Sistem Manajemen Mutu (SMM) merupakan sebuah sistem yang mampu mengintegrasikan keseluruhan proses yang menunjang perbaikan mutu secara konsisten dan terus menerus. Sistem Manajemen Mutu (SMM) merupakan kegiatan yang wajib dilakukan perusahaan karena bertujuan menjamin kesesuaian dari suatu proses dan produk baik itu barang maupun jasa, terhadap kebutuhan persyaratan tertentu yang telah ditentukan oleh pelanggan dan organisasi.

Sertifikasi ISO 9001 merupakan salah satu dari sekian banyak praktik dalam Sistem Manajemen Mutu. ISO 9001 ditetapkan oleh *International Organization for Standardization* (IOS) sebuah badan swasta

Internasional untuk standarisasi mutu yang bertempat di Jenewa, Swiss. ISO 9001 telah banyak diadopsi oleh negara-negara maju maupun berkembang salah satunya adalah Indonesia. Sejak diterbitkan pertama kali oleh badan *International Organization for Standardization* pada tahun 1987, ISO 9001 telah mengalami empat kali pembaharuan yaitu pada tahun 1994, 2000, 2008 dan yang terbaru pada tahun 2015. Walaupun telah mengalami beberapa kali pembaharuan ISO 9001 tetap mengadopsi konsep PDCA (*Plan-Do-Check-Act*) sebuah siklus dinamis yang menggabungkan perencanaan, pelaksanaan, pengendalian serta perbaikan secara terus menerus dan diimplementasikan pada setiap proses keseluruhan organisasi.

Industri manufaktur Indonesia memperlihatkan kinerja yang positif dengan berkontribusi sebesar 20% secara keseluruhan terhadap PDB di Indonesia pada tahun 2017 (bps.go.id, diakses pada 27 Desember 2017). Sektor manufaktur memainkan peranan penting dalam pembangunan ekonomi di Indonesia. Oleh sebab itu industri manufaktur harus tetap mempertahankan standar kualitas dalam level yang tertinggi agar mampu bersaing ditingkat lokal maupun global dengan cara mengadopsi sertifikasi standar ISO 9001. Sertifikasi ini menjadi alat dalam menjaga standar kualitas di industri manufaktur khususnya di Daerah Istimewa Yogyakarta yang akan menjadi obyek dalam penelitian ini. Pertumbuhan produksi industri manufaktur di Daerah Istimewa Yogyakarta sendiri telah mengalami peningkatan 5,93% pada triwulan III 2017 (bps.go.id, diakses

pada 27 Desember 2017). Terlepas dari itu semua dalam konteks implementasi ISO 9001:2008 pada industri manufaktur keefektifan implementasi dari sertifikasi ISO 9001 masih menjadi isu yang mendasar. Apakah implementasi ISO 9001 ini mampu berdampak positif pada perusahaan manufaktur khususnya sumber daya manusia sebagai bagian utama dalam proses implementasi ini.

Peningkatan dan perbaikan manajemen mutu sangat dipengaruhi oleh sumber daya manusia yaitu karyawan. Dalam implementasi ISO 9001:2008 itu sendiri karyawan merupakan sumber daya utama sebagai perencana, pengimplementasi dan pengevaluasi keefektifan pelaksanaan ISO 9001:2008 dalam perbaikan manajemen mutu. Implementasi ISO 9001:2008 sebagai perbaikan sistem manajemen mutu dalam tubuh perusahaan manufaktur akan memberikan dampak yang positif pada kinerja karyawan.

Perbaikan manajemen mutu yang diterapkan dalam perusahaan, merupakan salah satu faktor yang dapat memberikan pengaruh terhadap peningkatan kepuasan kerja karyawan, sebagai bagian dalam tercapainya tujuan perusahaan. Hal ini selaras dengan penelitian yang dilakukan oleh Taib *et al.* (2010) yang menyatakan adanya hubungan yang positif antara implementasi ISO 9001 terhadap kepuasan kerja. Valmohammadi & Khodapanahi (2011) mengatakan hubungan positif antara implementasi ISO 9001 terhadap kepuasan kerja karyawan.

Disisi lain Implementasi standar sertifikasi ISO 9001:2008 dalam perusahaan mampu memberikan dampak yang positif terhadap kinerja karyawan. Pernyataan tersebut didasarkan pada penelitian yang dilakukan oleh Feng *et al.* (2007), Psomas *et al.* (2013) serta peneliti dari dalam negeri Dharma (2007) yang menemukan pengaruh yang positif dan signifikan antara implementasi ISO 9001:2008 terhadap kinerja karyawan.

Perusahaan yang memiliki tingkat kepuasan kerja karyawan yang tinggi akan berpengaruh terhadap tercapainya kinerja yang maksimal. Tercapainya kinerja yang optimal secara produktif dan efisien merupakan tujuan dari sebuah perusahaan. Dalam hal tersebut kepuasan kerja mampu memberikan dampak yang luas untuk meningkatkan prestasi kerja yang kemudian karyawan akan bekerja lebih baik dan optimal. Nimalathasan (2012) mengungkapkan bahwa kepuasan kerja mampu memberikan dampak yang positif terhadap kinerja karyawan. Dengan adanya sistem penghargaan seperti promosi yang adil, mampu memotivasi karyawan untuk selalu meningkatkan kinerjanya, dimana penghargaan tersebut akan membuat karyawan dihargai dan merasa puas atas apa yang telah dikerjakan. Jadi kepuasan kerja mampu memberikan peningkatan kinerja karyawan.

Berdasarkan paparan latar belakang yang telah disampaikan sebelumnya, peneliti ingin meneliti bagaimana implementasi ISO 9001:2008 pada perusahaan manufaktur di Daerah Istimewa Yogyakarta dengan mengambil judul **“Analisis Pengaruh Implementasi ISO**

**9001:2008 terhadap Kepuasan Kerja dan Kinerja Karyawan (Studi pada Perusahaan Manufaktur di Daerah Istimewa Yogyakarta)”**.

**B. Rumusan Masalah Penelitian**

Berdasarkan latar belakang yang telah di kemukakan di atas maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Apakah ada pengaruh implementasi ISO 9001:2008 terhadap kepuasan kerja pada perusahaan manufaktur di Daerah Istimewa Yogyakarta?
2. Apakah ada pengaruh implementasi ISO 9001:2008 terhadap kinerja karyawan pada perusahaan manufaktur di Daerah Istimewa Yogyakarta?
3. Apakah ada pengaruh kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan pada perusahaan manufaktur di Daerah Istimewa Yogyakarta?

**C. Tujuan Penelitian**

1. Menganalisis pengaruh implementasi ISO 9001:2008 terhadap kepuasan kerja pada perusahaan manufaktur di Daerah Istimewa Yogyakarta.
2. Menganalisis pengaruh implementasi ISO 9001:2008 terhadap kinerja karyawan pada perusahaan manufaktur di Daerah Istimewa Yogyakarta.
3. Menganalisis pengaruh kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan pada perusahaan manufaktur di Daerah Istimewa Yogyakarta.

**D. Manfaat Penelitian**

Dari penelitian ini manfaat yang dapat diperoleh antara lain:

1. Bagi perusahaan

Hasil penelitian yang dilakukan diharapkan mampu memberikan sumbangan referensi mengenai pengaruh implementasi ISO 9001:2008 terhadap kepuasan dan kinerja karyawan.

2. Bagi akademik

Diharapkan dapat menjadi rujukan bagi peneliti selanjutnya yang ingin mengetahui lebih dalam lagi bagaimana pengaruh implementasi ISO 9001:2008 terhadap kepuasan kerja dan kinerja karyawan pada perusahaan manufaktur di Daerah Istimewa Yogyakarta.