

## **BAB II**

### **TINJAUAN PUSTAKA**

#### **A. Landasan Teori**

##### 1. Sistem Manajemen Mutu (SMM) ISO 9001:2008

Sistem manajemen mutu (SMM) merupakan kumpulan dari beberapa prosedur dokumentasi dan praktek-praktek standar untuk manajemen sistem yang bertujuan menjamin kesesuaian dari suatu proses pembuatan produk baik barang maupun jasa terhadap kebutuhan atau persyaratan yang dispesifikasikan oleh pelanggan dan organisasi (Gaspersz, 2005). Sistem Manajemen Mutu (SMM) mengintegrasikan organisasi untuk menerapkan praktek-praktek manajemen mutu secara menyeluruh dan konsisten guna memenuhi kebutuhan pasar (Gaspersz, 2005). Sistem manajemen mutu berisi seperangkat praktik dan prinsip manajemen universal yang tidak memiliki batas tertentu pada organisasi maupun wilayah negara tertentu (Jun M. *et al*, 2006). Valmohammadi (2011) mengatakan bahwa tujuan dari Manajemen Mutu adalah untuk menciptakan budaya atau sebuah proses, dimana proses operasional yang diimplementasikan pertama kali dalam suatu organisasi mampu diterapkan secara penuh dan efisien.

ISO 9001 merupakan standar manajemen mutu bertaraf Internasional (Duraitman S. *et al*, 2011). Standar tersebut menjelaskan berbagai persyaratan sistem manajemen mutu yang perlu di

implementasikan secara konsisten oleh perusahaan sehingga mampu menghasilkan produk yang sesuai dengan keinginan pelanggan, mencapai kepuasan pelanggan dan mencapai peningkatan yang berkelanjutan terhadap efektifitas manajemen mutu yang diterapkan (Psomas *et al*, 2013). Persyaratan ISO 9001 merupakan praktik terbaik dalam Sistem Manajemen Mutu (Van den Heuvel *et al*, 2005). Standar ISO merupakan standar yang paling banyak diadopsi oleh organisasi di seluruh dunia (Zeng *et al*, 2005). Standar ini pertama kali diterbitkan dan digunakan pada tahun 1987 dan diperbarui pada tahun 1994, 2000 dan 2008 (Hoyle, 2009). Martinez-Costa *et al*. (2009) mengatakan sejak diperbarui pada tahun 2000, ISO 9001 lebih mengintegrasikan prinsip prinsip *Total Quality Mangement* dan lebih fokus pada proses dan kinerja kedalam standar ISO 9001 daripada dokumentasi. Disamping itu ISO 9001 juga mengadopsi konsep PDCA (*Plan Do Check Act*) ) sebuah siklus yang menggabungkan perencanaan, pelaksanaan, pengendalian serta perbaikan secara terus menerus dan diimplementasikan pada setiap proses keseluruhan organisasi (Rakha & Abouzid, 2015).

Hackman dan Wageman (1995) dalam Bekele E. & Zewedie S. (2017) mengatakan bahwa dalam standar kualitas ISO 9001 dan konsep kualitas lainnya, karyawan diyakini puas dan berkomitmen dalam pekerjaan yang mereka lakukan sebagai hasil peningkatan

partisipasi dan keterlibatan karyawan dalam proses pengambilan keputusan.

## 2. Kepuasan Kerja

Kepuasan kerja adalah sebuah konsep yang rumit dengan berbagai dimensi di dalamnya. Salah satu definisi tertua yang mengungkapkan definisi kepuasan kerja dikemukakan oleh Hoppock yang mendefinisikan kepuasan kerja sebagai reaksi emosional yang ditunjukkan karyawan terhadap pekerjaan mereka (Hoppock, 1935). Hackman & Oldham (1975) melihat kepuasan dengan bekerja sebagai kebahagiaan yang dimiliki karyawan dengan pekerjaan yang mereka lakukan. Kepuasan kerja merupakan tingkat dimana seorang karyawan merasa puas dan suka terhadap pekerjaannya (Spector, 1997). Pada tingkatan organisasi, organisasi dengan karyawan yang lebih puas cenderung lebih efektif dibandingkan organisasi dengan karyawan yang kurang puas (Robbins, 2001). Kidd (2006) menjelaskan kepuasan kerja sebagai perasaan bahwa karyawan memiliki pekerjaan baik itu pengalaman hubungan terhadap pengalaman kerja masa lalu, harapan saat ini dan ekspektasi terhadap masa depan. Kepuasan kerja mampu menimbulkan kenikmatan mental, fisik dan lingkungan yang dimiliki karyawan yang digambarkan sebagai perilaku afektif dan kognitif terhadap aspek-aspek tertentu dari pekerjaannya (Pool & Pool, 2007). Karyawan yang puas dengan pekerjaan yang dilakukan cenderung lebih terlibat dalam setiap kegiatan organisasi dan lebih berkontribusi

memberikan layanan berkualitas tinggi (Yee *et al*, 2008). Bhatti & Shahzad (2008) dalam penelitiannya menunjukkan bahwa karyawan yang puas dengan pekerjaan mereka akan berbanding lurus dengan kualitas kerja dan komitmen yang lebih tinggi terhadap perusahaan, sehingga keinginan karyawan untuk meninggalkan perusahaan akan menurun.

Kepuasan kerja dan kinerja karyawan dianggap sebagai bagian dalam organisasi yang memberikan hasil yang paling signifikan terhadap kesejahteraan individu maupun organisasi (Hart & Cooper, 2001). Prasanga & Gamage (2012) mengungkapkan bahwa kepuasan kerja merupakan salah satu faktor terpenting dalam menentukan kinerja karyawan yang mengarah pada kinerja maksimal. Ayranci, E. & Ayranci, A. E. (2015) mengatakan bahwa kepuasan kerja menekankan pada emosi positif terhadap peran seseorang ditempat kerja sehingga mampu meningkatkan kinerja secara maksimal.

### 3. Kinerja Karyawan

Kinerja karyawan merupakan sebuah kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh individu atau kelompok dalam melaksanakan suatu tugas (Schermerhorn, 1989). Kinerja didefinisikan sebagai jumlah dari total barang, jasa dan pemikiran yang didapatkan melalui proses penyelesaian tugas yang diberikan kepada karyawan terhadap realisasi organisasi sesuai dengan ketentuan kriteria dan kualifikasi pribadi karyawan (Pugh, 1991). Viswesvaran & Ones (2000) mendefinisikan

kinerja karyawan sebagai perilaku dan hasil yang melibatkan karyawan terkait dengan kontribusi pada tujuan organisasi. Kinerja karyawan dapat diukur, dipantau, dan dievaluasi pada tingkat individu (Munchinsky, 2003). Wall *et al.* (2004) mengatakan kinerja karyawan merupakan salah satu dimensi penting dalam menilai suatu organisasi secara keseluruhan. Sarmiento & Beale (2007) berpendapat kinerja pekerjaan sebagai hasil dua elemen, yaitu kemampuan dan keterampilan baik secara alami ataupun dilatih oleh seorang karyawan dalam rangka pemenuhan tugas yang lebih baik. Tinofirei (2011) berpendapat bahwa kinerja karyawan merupakan keberhasilan menyelesaikan tugas, sebagaimana ditetapkan dan diukur oleh supervisor berdasarkan standar yang dapat diterima dan telah ditetapkan dengan memanfaatkan sumber daya secara efektif dan efisien. Kinerja karyawan menjadi faktor penting dalam peningkatan hasil akhir, peningkatan perilaku dan karakteristik positif karyawan sekaligus meningkatkan produktifitas organisasi (Zahargier & Balasundaram, 2011). Oleh karena itu dari definisi di atas kinerja karyawan merupakan sejauh mana seorang karyawan dapat menyelesaikan tugas yang yang dibebankan kepadanya dan bagaimana tugas tersebut berkontribusi terhadap realisasi tujuan perusahaan (Mawoli & Babandoko, 2011).

## **B. Pengembangan Hipotesis**

Sertifikat ISO 9001:2008 merupakan sertifikasi untuk standarisasi kualitas pada sebuah perusahaan, dimana standar tersebut harus sesuai dengan standar Internasional. Implementasi standar ISO 9001:2008 sangat di pengaruhi oleh Sumber Daya Manusia, yaitu karyawan pada perusahaan manufaktur. Penerapan standar ISO 9001:2008 ini, sebagai perbaikan manajemen kualitas dalam tubuh sebuah perusahaan, akan memberikan dampak yang positif terhadap sikap individu karyawan berupa kepuasan kerja. Dengan adanya perbaikan manajemen mutu dengan menerapkan standar ISO 9001:2008 akan berdampak positif terhadap kepuasan kerja seorang karyawan, sehingga semakin tinggi penerapan sertifikasi ISO 9001:2008 maka semakin tinggi pula kepuasan kerja seorang karyawan.

Penelitian yang dilakukan oleh Ooi *et al.* (2005) yang mengatakan bahwa implementasi ISO dengan memperhatikan faktor fokus pada pelanggan dan kerjasama karyawan yang terjalin dalam sebuah perusahaan akan memberikan dampak yang positif terhadap kepuasan kerja karyawan. Valmohammadi & Khodapanahi (2011) dalam penelitiannya yang dilakukan di perusahaan makanan di Iran Utara menyimpulkan bahwa implementasi ISO 9001:2000 berdampak positif terhadap kepuasan kerja

Penelitian yang dilakukan oleh Juana dkk. (2016) mengatakan dalam penelitiannya ada hubungan yang positif dan signifikan antara implementasi ISO 9001:2008 dengan kepuasan kerja. Sejalan dengan penelitian tersebut yang dilakukakan oleh Bekele E. & Zewedie S. (2017)

menyatakan bahwa implementasi ISO 9001:2008 mempunyai dampak yang positif terhadap kepuasan kerja.

Dari uraian diatas maka peneliti menyusun hipotesis sebagai berikut:

**H1: Implementasi ISO 9001:2008 memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja.**

Perusahaan yang menerapkan sertifikasi ISO 9001:2008 akan membuat seorang karyawan memiliki kesadaran dan rasa tanggung jawab yang tinggi terhadap pekerjaan mereka. Dengan kesadaran dan rasa tanggung jawab tersebut secara psikologis akan mendorong seorang karyawan untuk lebih bersemangat dalam bekerja. Semangat kerja inilah yang mampu untuk memberikan kontribusi penting dalam meningkatkan kinerja karyawan. Sehingga semakin tinggi implementasi ISO 9001:2008 maka akan semakin tinggi pula kinerja karyawan pada sebuah perusahaan manufaktur.

Hal tersebut sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Feng *et al.* (2007) menemukan pengaruh yang positif antara ISO 9001:2008 terhadap kinerja karyawan jika ISO mampu diimplementasikan dengan baik dan benar. Hal ini juga didukung oleh penelitian yang dilakukan oleh Psomas *et al.* (2013) menemukan pengaruh yang positif dan signifikan antara ISO terhadap kinerja karyawan.

Rakha & Abouzid (2015) dalam penelitiannya menyatakan bahwa implementasi ISO 9001:2008 mempunyai dampak yang positif terhadap kinerja karyawan dengan sistem manajemen kualitas (ISO 9001:2008) diterapkan pada semua aspek organisasi untuk memastikan perbaikan kinerja karyawan secara terus menerus.

Dari uraian tersebut peneliti menyusun hipotesis sebagai berikut:

**H2: Implementasi ISO 9001:2008 memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan.**

Seorang karyawan yang puas dengan pekerjaannya akan membuat karyawan tersebut mendapatkan tingkat produktivitas dan efisiensi yang tinggi, pencapaian tersebut merupakan tujuan perusahaan. Untuk mampu mencapai tujuan tersebut perusahaan harus menyadari pentingnya faktor kepuasan kerja untuk memaksimalkan kinerja karyawannya. Kepuasan kerja mengarah pada perluasan upaya untuk meningkatkan prestasi kerja seorang karyawan agar bekerja lebih keras dan lebih baik. Jika seorang karyawan merasa puas dengan pekerjaannya maka mereka akan melakukan upaya untuk selalu meningkatkan kinerjanya. Sehingga semakin tinggi tingkat kepuasan karyawan maka akan semakin tinggi pula kinerja karyawan pada sebuah perusahaan manufaktur.

Dengan adanya sistem penghargaan seperti promosi yang adil, mampu memotivasi karyawan untuk selalu meningkatkan kinerjanya, dimana penghargaan tersebut akan membuat karyawan merasa puas atas apa yang telah dikerjakannya sehingga kerja mampu memberikan dampak



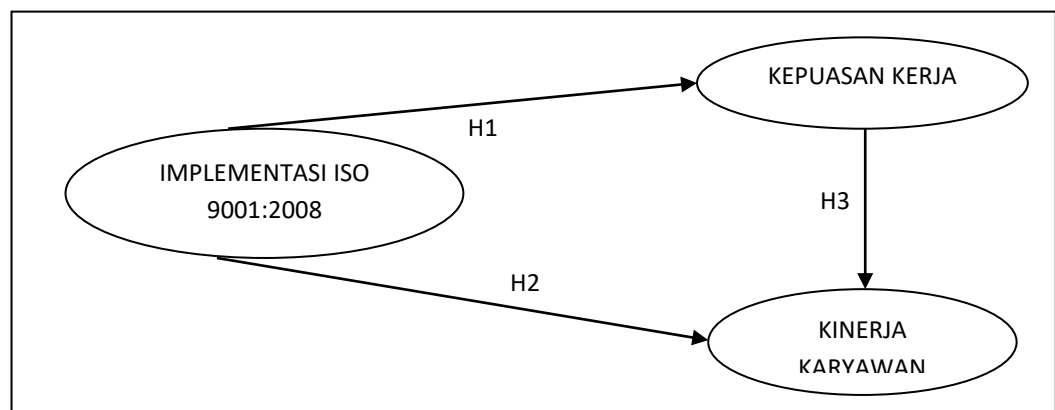
yang positif atas meningkatnya kinerja karyawan (Nimalathasan, 2012). Kepuasan kerja dalam sebuah perusahaan merupakan salah satu faktor terpenting dalam menentukan kinerja karyawan yang mengarah pada kinerja optimal (Prasanga & Gamage, 2012). Penelitian yang dilakukan oleh Almutairi *et al.* (2013) pada *Three-Five Star Hotel* di Saudi Arabia mengatakan adanya hubungan yang positif dan signifikan antara kepuasan kerja dan kinerja karyawan. Pada akhirnya perusahaan yang memiliki tingkat kepuasan yang tinggi mampu meningkatkan produktivitas dan efisiensi organisasi secara keseluruhan selaras dengan tujuan perusahaan.

Dari uraian tersebut peneliti menyusun hipotesis sebagai berikut:

**H3: Kepuasan kerja memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan.**

### C. Model Penelitian

Model penelitian yang diajukan peneliti dalam penelitian Analisis Pengaruh Implementasi ISO 9001:2008 terhadap Kepuasan Kerja dan Kinerja Karyawan di Daerah Istimewa Yogyakarta dapat dilihat dalam Gambar 1 dibawah ini:



Gambar 1. Model Penelitian