

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Obyek Penelitian

1. Gambaran Perusahaan Manufaktur di Daerah Istimewa Yogyakarta

Obyek dalam penelitian ini adalah perusahaan manufaktur di Daerah Istimewa Yogyakarta yang memiliki sertifikat ISO 9001:2008. Data perusahaan yang memiliki sertifikasi ISO 9001:2008 didapat dari manufakturindo.com dan bbkbp.go.id yang berjumlah 7 perusahaan. Berdasarkan fakta dilapangan hanya 3 perusahaan yang bersedia untuk dilakukan penelitian. 3 perusahaan tersebut adalah sebagai berikut:

a. PT. Giri Tirta Mulya

PT Giri Tirta Mulya adalah perusahaan manufaktur yang bergerak pada bidang AMDK (Air Minum Dalam Kemasan) dengan produk bermerek CLEES. Perusahaan ini beralamat di Jatisari RT 019 RW 004 Playen, Playen, Gunungkidul, DIY, 55861. PT. Giri Tirta Mulya didirikan pada tanggal 29 Januari 2010. PT. Giri Tirta Mulya memiliki visi dan misi sebagai berikut:

1) Visi PT. Giri Tirta Mulya

- a) Menjadi perusahaan air minum dalam kemasan yang sehat, mandiri, professional, dan bermutu.

- b) Kelola sumber daya alam dengan memperhatikan kelestarian alam.

2) Misi PT. Giri Tirta Mulya

- a) Memberi pelayanan prima, produk air minum dalam kemasan berkualitas dengan harga kompetitif.
- b) Melakukan pengelolaan usaha secara profesional dengan teknologi tepat guna dan prinsip-prinsip manajemen mutu.
- c) Meningkatkan sumber daya manusia yang profesional, kompeten, dan berkualitas.
- d) Membangun kepercayaan dan kemitraan bersama.
- e) Kepuasan pelanggan dan membangun ekonomi kerakyatan.

b. PT. Sinar Obor

PT. Sinar Obor adalah perusahaan manufaktur yang bergerak dalam bidang industri kulit yang mengolah kulit mentah menjadi kulit jadi. Perusahaan ini beralamat di jalan Ireda No. 53 Yogyakarta 55121. PT Sinar Obor didirikan pertama kali pada tanggal 31 Januari 1955 dengan nama PD Thoeng Hwa Tjiang NV yang berdomisili di Yogyakarta. Pada tanggal 25 Januari 1971 namanya diubah menjadi PT Sinar

Obor sampai dengan sekarang. PT. Sinar Obor memiliki visi dan misi sebagai berikut:

1) Visi PT. Sinar Obor

Kami Bertujuan untuk menjadi penyamakan yang kreatif dan inovatif yang mampu beradaptasi dan menghadapi tantangan persaingan global.

2) Misi PT. Sinar Obor

- a) Menghasilkan kulit berkualitas terbaik yang sesuai dengan permintaan pelanggan.
- b) Mempertahankan basis pelanggan melalui profesionalisme bisnis dan manajemen yang sangat berkualitas dengan kekuatan dalam standar HSE (*Health, Safety and Environmental*).
- c) Melakukan strategi bisnis dan komitmen untuk menambah nilai dalam perusahaan untuk semua pemangku kepentingan.
- d) Mengintensifkan kemitraan yang saling menguntungkan dengan pemasok dan pelanggan.

c. PT. Budi Makmur Jaya Murni

PT Budi Makmur Jaya Murni adalah perusahaan manufaktur yang bergerak dalam bidang industri yang

memproduksi kulit, yang mengubah kulit mentah menjadi kulit jadi. Perusahaan ini beralamat di jalan Paleman No. 9 Rejowinangun, Kota gede, Yogyakarta 55171. PT Budi Makmur Jaya Murni memulai bisnisnya pada tahun 1966. Visi PT Budi Makmur Jaya Murni adalah ‘Upaya berkelanjutan dan kemajuan untuk menghasilkan kulit dengan kualitas yang memuaskan, sesuai dengan permintaan pelanggan, kompetitif dipasar Internasional, ramah lingkungan dan sesuai dengan sistem manajemen ISO 9001:2008.

2. Diskripsi Karakteristik Responden

Diskripsi karekteristik responden bertujuan untuk mendapatkan gambaran umum responden dalam penelitian ini yang terbagi menjadi jabatan responden, lama kerja dan pendidikan responden.

- a. Karakteristik responden berdasarkan jabatannya dapat dilihat pada Tabel 4.1 di bawah ini:

Tabel 4.1
Hasil Uji Karekteristik Responden Berdasarkan Jabatan

Jabatan	Frekuensi (Org)	Persen (%)
Manajer Personalia	2	4,4
Staf Personalia	4	8,9
Manajer Marketing	3	6,7
Staf Marketing	10	22,2
Manajer Purchasing	1	2,2
Manajer Keuangan	1	2,2
Staf Keuangan	3	6,7
Quality Control	2	4,4
Manajer Produksi	3	6,7
Staf Produksi	14	31,1
Gudang	2	4,4

Lanjutan tabel:

Total	45	100
-------	----	-----

Sumber: Lampiran 2 Karakteristik Responden

Berdasarkan Tabel 4.1 di atas dapat ditarik kesimpulan bahwasanya mayoritas responden dalam penelitian ini memiliki jabatan sebagai staf produksi yaitu berjumlah 14 orang atau 31,1%. Sedangkan yang paling sedikit adalah responden yang memiliki jabatan sebagai manajer *purchasing* dan manajer keuangan sebanyak masing masing 1 orang dengan presentase sebanyak 2,2%.

- b. Karakteristik responden berdasarkan lama kerja dapat dilihat pada Tabel 4.2 dibawah ini:

Tabel 4.2

Hasil Uji Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Kerja

Lama kerja (Tahun)	Frekuensi (Org)	Persen (%)
1	17	37,8
2	18	40,0
3	8	17,8
4	2	4,4
Total	45	100

Sumber: Lampiran 2 Karakteristik Responden

Berdasarkan Tabel 4.2 di atas dapat ditarik kesimpulan bahwasanya karyawan yang bekerja pada perusahaan yang bersertifikasi ISO 9001:2008 mayoritas telah bekerja selama 2 tahun dengan jumlah responden sebanyak 18 orang atau sebesar 40,0%. Sedangkan minoritas karyawan yang menjadi

responden dalam penelitian ini telah bekerja selama 4 tahun sekaligus menjadi karyawan yang paling lama bekerja pada perusahaan bersertifikasi ISO 9001:2008 yaitu sebanyak 2 orang atau sebesar 4,4%.

- c. Karakteristik responden berdasarkan tingkat pendidikan dapat dilihat pada Tabel 4.3 berikut ini:

Tabel 4.3
Hasil Uji Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan

Pendidikan	Frekuensi (Org)	Persen (%)
SMA/Sederajat	27	60,0
Diploma	4	8,9
Sarjana	14	31,1
Total	45	100

Sumber: Lampiran 2 Karakteristik Responden

Berdasarkan Tabel 4.3 di atas dapat ditarik kesimpulan bahwasanya karyawan yang bekerja pada perusahaan bersertifikasi ISO 9001:2008 khususnya dalam penelitian ini adalah PT. Giri Tirta Mulya, PT. Sinar Obor dan PT. Budi Makmur Jayamurni, mayoritas berpendidikan terakhir SMA/ sederajat dengan jumlah karyawan sebanyak 27 orang atau sebesar 60,0%. Hal tersebut menunjukkan bahwa lebih dari setengah karyawan yang menjadi responden pada penelitian ini adalah berpendidikan SMA/ sederajat. Sedangkan pendidikan terakhir Diploma adalah menjadi yang paling sedikit dengan jumlah 4 karyawan atau sebesar 8,9%.

B. Hasil Uji Instrumen Data

1. Uji Validitas

Dasar pengambilan keputusan untuk menguji validitas butiran angket adalah apabila nilai signifikansi butiran angket lebih kecil dari nilai $\alpha = 0,05$ maka dikatakan kuisisioner tersebut valid. Hasil uji validitas dengan alat spss dapat dilihat pada Tabel 4.4 sebagai berikut:

Table 4.4
Hasil Uji Validitas

Variabel	Pernyataan	Sig.	<i>Product Moment</i>	Keterangan
Implementasi ISO 9001:2008	X.1	.000	.677	Valid
	X.2	.002	.450	Valid
	X.3	.000	.613	Valid
	X.4	.003	.433	Valid
	X.5	.001	.478	Valid
	X.6	.001	.492	Valid
	X.7	.002	.453	Valid
	X.8	.000	.532	Valid
	X.9	.000	.577	Valid
	X.10	.000	.664	Valid
Kepuasan Kerja	Y1.1	.000	.752	Valid
	Y1.2	.000	.783	Valid
	Y1.3	.070	.273	Tidak Valid
	Y1.4	.000	.662	Valid
	Y1.5	.000	.655	Valid
	Y1.6	.000	.693	Valid
	Y1.7	.000	.818	Valid
	Y1.8	.000	.639	Valid
	Y1.9	.026	.331	Valid

Lanjutan Tabel:

Variabel	Pernyataan	Sig.	<i>Product Moment</i>	Keterangan
Kepuasan Kerja	Y1.10	.000	.797	Valid
	Y1.11	.000	.516	Valid
	Y1.12	.000	.671	Valid
	Y1.13	.002	.455	Valid
Kinerja Karyawan	Y2.1	.000	.806	Valid
	Y2.2	.000	.822	Valid
	Y2.3	.002	.447	Valid
	Y2.4	.000	.738	Valid
	Y2.5	.000	.541	Valid
	Y2.6	.000	.627	Valid
	Y2.7	.000	.792	Valid
	Y2.8	.000	.842	Valid
	Y2.9	.000	.826	Valid

Sumber: Lampiran 3 Hasil Uji Validitas

Berdasarkan Tabel 4.4 hasil uji validitas di atas diketahui bahwasanya item pernyataan Y1.3 yang memiliki nilai signifikansi p lebih dari 0,05 dengan nilai $p = 0,070$ sehingga pernyataan tersebut tidaklah valid dan tidak bisa digunakan untuk mengukur variabel Y1 yaitu kepuasan kerja. Sedangkan sisanya memiliki nilai signifikansi p kurang dari nilai α sebesar 0,05 artinya semua pernyataan tersebut valid. Berdasarkan data tersebut maka item pernyataan dapat digunakan untuk mengukur variabel implementasi ISO 9001:2008 (X), variabel kepuasan kerja (Y1) dan variabel kinerja karyawan (Y2). Untuk mendapatkan hasil yang lebih maksimal dan memastikan bahwa tidak ada lagi item pernyataan yang tidak valid maka dilakukan uji validitas yang kedua. Pada uji validitas yang kedua ini item pernyataan yang tidak valid

tidak dimasukkan dalam pengujian. Hasil uji validitas kedua dapat dilihat pada Tabel 4.5 dibawah ini:

Tabel 4.5
Hasil Uji Validitas Kedua

Variabel	Pernyataan	Sig.	<i>Product Moment</i>	Keterangan
Implementasi ISO 9001:2008	X.1	.000	.677	Valid
	X.2	.002	.450	Valid
	X.3	.000	.613	Valid
	X.4	.003	.433	Valid
	X.5	.001	.478	Valid
	X.6	.001	.492	Valid
	X.7	.002	.453	Valid
	X.8	.000	.532	Valid
	X.9	.000	.577	Valid
	X.10	.000	.664	Valid
Kepuasan Kerja	Y1.1	.000	.753	Valid
	Y1.2	.000	.798	Valid
	Y1.4	.000	.665	Valid
	Y1.5	.000	.635	Valid
	Y1.6	.000	.692	Valid
	Y1.7	.000	.820	Valid
	Y1.8	.000	.654	Valid
	Y1.9	.017	.353	Valid
	Y1.10	.000	.810	Valid
	Y1.11	.000	.501	Valid
	Y1.12	.000	.666	Valid
	Y1.13	.001	.477	Valid
	Kinerja Karyawan	Y2.1	.000	.806
Y2.2		.000	.822	Valid
Y2.3		.002	.447	Valid

Lanjutan Tabel:

Variabel	Pernyataan	Sig.	<i>Product Moment</i>	Keterangan
Kinerja Karyawan S	Y2.4	.000	.738	Valid
	Y2.5	.000	.541	Valid
	Y2.6	.000	.627	Valid
	Y2.7	.000	.792	Valid
	Y2.8	.000	.842	Valid
	Y2.9	.000	.826	Valid

Sumber: Lampiran 3 Hasil Uji Validitas

Berdasarkan hasil uji validitas yang kedua di atas dapat disimpulkan bahwa tidak ada item pernyataan yang tidak valid. Pada uji validitas yang kedua ini item Y1.3 pada variabel kepuasan kerja tidak lagi dimasukkan dalam pengujian, maka didapatkan hasil sesuai Tabel 4.5 diatas dimana hasil nilai $p\text{ value} < \alpha = 0,05$ sehingga kesimpulannya item tersebut dinyatakan valid.

2. Uji Reliabilitas

Hasil yang diperoleh dari pengujian reliabilitas item pertanyaan pada penelitian ini, dapat dilihat pada Tabel 4.6 sebagai berikut:

Tabel 4.6
Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	Nilai <i>Cronbach's Alpha</i>	Keterangan
Implementasi ISO 9001:2008	.727	Reliabel
Kepuasan Kerja	.863	Reliabel
Kinerja Karyawan	.877	Reliabel

Sumber: Lampiran 3 Hasil Uji Reliabilitas

Berdasarkan hasil pengujian reliabilitas item pada Tabel 4.6 di atas, menunjukkan nilai *Cronbach's Alpha* pada variabel Implementasi ISO 9001:2008 sebesar 0,727, kepuasan kerja sebesar 0,863 dan kinerja karyawan sebesar 0,877, angka tersebut memiliki nilai lebih dari 0,70, sehingga dapat disimpulkan bahwa item pertanyaan tersebut dinyatakan reliable.

C. Hasil Penelitian (Uji Hipotesis)

1. Analisis Regresi Sederhana Hipotesis 1

Untuk menguji pengaruh variabel implementasi ISO 9001:2008 sebagai variabel X terhadap kepuasan kerja sebagai variabel Y1 digunakan teknik analisis regresi sederhana. Dalam regresi sederhana diuji secara parsial atau dengan uji t. Berikut adalah hasil dari regresi sederhana:

Tabel 4.7
Hasil Regresi Sederhana Hipotesis 1

Variabel	<i>Standardized Coefficients Beta</i>	t hitung	sig. t
Implementasi ISO 9001:2008	.676	6.011	.000
Dependent variable: kepuasan kerja			

Sumber: Lampiran 4 Hasil Uji Regresi Sederhana Hipotesis 1

a. Uji Regresi Parsial (Uji t)

Berdasarkan Tabel 4.7 Hasil regresi sederhana di atas diperoleh angka *Standardized Coefficients Beta* / nilai koefisien sebesar 0,676, hal ini menunjukkan bahwasanya implementasi

ISO 9001:2008 memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan kerja sebagai variabel dependen. Artinya, semakin baik implementasi ISO 9001:2008 maka akan semakin tinggi kepuasan kerja seorang karyawan tersebut.

Berdasarkan uji regresi sederhana Tabel 4.7 pula diperoleh angka probabilitas (p) sebesar 0,000, berdasarkan olah data maka nilai probabilitas (p) < 0,05, maka H_0 ditolak dan H_a diterima. Hal ini menunjukkan bahwa variabel implementasi ISO 9001:2008 memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan kerja pada perusahaan manufaktur di Daerah Istimewa Yogyakarta.

2. Analisis Regresi Sederhana Hipotesis 2

Untuk menguji pengaruh variabel implementasi ISO 9001:2008 sebagai variabel X terhadap kinerja karyawan sebagai variabel Y2 digunakan teknik analisis regresi sederhana. Dalam regresi sederhana diuji secara parsial atau dengan uji t. Berikut adalah hasil dari regresi sederhana:

Tabel 4.8
Hasil Regresi Sederhana Hipotesis 2

Variabel	<i>Standardized Coefficients Beta</i>	t hitung	sig. t
Implementasi ISO 9001:2008	.379	3.184	.003
Dependent variable: Kinerja Karyawan			

Sumber: Lampiran 4 Hasil Uji Regresi Sederhana Hipotesis 2 dan 3

a. Uji Regresi Parsial (Uji t)

Berdasarkan Tabel 4.8 Hasil regresi sederhana di atas diperoleh angka *Standardized Coefficients Beta* / nilai koefisien sebesar 0,379, hal ini menunjukkan bahwasanya implementasi ISO 9001:2008 memiliki pengaruh positif terhadap kinerja karyawan sebagai variabel dependen. Artinya, semakin baik implementasi ISO 9001:2008 maka akan meningkatkan kinerja karyawan tersebut.

Berdasarkan uji regresi sederhana Tabel 4.8 pula diperoleh angka probabilitas (p) sebesar 0,003, berdasarkan olah data maka nilai probabilitas (p) < 0,05, maka H_0 ditolak dan H_a diterima. Hal ini menunjukkan bahwa variabel implementasi ISO 9001:2008 memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kinerja karyawan pada perusahaan manufaktur di Daerah Istimewa Yogyakarta.

3. Analisis Regresi Sederhana Hipotesis 3

Untuk menguji pengaruh variabel kepuasan kerja sebagai variabel Y1 terhadap kinerja karyawan sebagai variabel Y2 digunakan teknik analisis regresi sederhana. Dalam regresi sederhana diuji secara parsial atau dengan uji t. Berikut adalah hasil dari regresi sederhana:

Tabel 4.9
Hasil Regresi Sederhana Hipotesis 3

Variabel	<i>Standardized Coefficients Beta</i>	t hitung	sig. t
Kepuasan Kerja	.517	4.338	.000
Dependent variable: Kinerja Karyawan			

Sumber: Lampiran 4 Hasil Regresi Sederhana Hipotesis 2 dan 3

a. Uji Regresi Parsial (Uji t)

Berdasarkan Tabel 4.9 hasil regresi sederhana di atas diperoleh angka *Standardized Coefficients Beta* / nilai koefisien sebesar 0,517, hal ini menunjukkan bahwasanya kepuasan kerja memiliki pengaruh positif terhadap kinerja karyawan sebagai variabel dependen. Artinya, semakin tinggi kepuasan kerja seorang karyawan maka semakin tinggi pula kinerja karyawan tersebut.

Berdasarkan uji regresi sederhana Tabel 4.9 pula diperoleh angka probabilitas (p) sebesar 0,000, berdasarkan olah data maka nilai probabilitas (p) < 0,05, maka H_0 ditolak dan H_a diterima. Hal ini menunjukkan bahwa variabel kepuasan kerja memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kinerja karyawan pada perusahaan manufaktur di Daerah Istimewa Yogyakarta.

4. Koefisien Determinasi

Koefisien determinasi bertujuan untuk menunjukkan seberapa besar persentase (%) variabel independen

berpengaruh terhadap variabel dependen. Hasil koefisien determinasi dapat dilihat pada Tabel 4.10 dibawah ini:

Tabel 4.10
Hasil Koefisien Determinasi

	Hubungan Variabel	<i>Adjusted R Square</i>
H1	Implementasi ISO 9001:2008 terhadap kepuasan kerja	.444
H2	Implementasi ISO 9001:2008 terhadap kinerja karyawan	.661
H3	Kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan	

Sumber: Lampiran 4 Hasil Regresi Sederhana

Berdasarkan Tabel 4.10 di atas terdapat hasil *Adjusted R Square* pada H1 sebesar 0,444, hal ini menunjukkan bahwa 44,4% kepuasan kerja seorang karyawan dapat dijelaskan oleh variabel implementasi ISO 9001:2008, sedangkan sisanya sebesar 55,6% dijelaskan oleh variabel lain yang tidak ada dalam penelitian ini. Berdasarkan hasil tersebut pula didapatkan hasil *Adjusted R Square* pada H2 dan H3 sebesar 0,661, hal ini menunjukkan bahwa 66,1% kinerja karyawan dapat dijelaskan oleh variabel implementasi ISO 9001:2008 dan kepuasan kerja, sedangkan sisanya 33,9% dijelaskan oleh variabel lain yang tidak ada dalam penelitian ini.

D. Pembahasan

1. Pengaruh Implementasi ISO 9001:2008 terhadap Kepuasan Kerja

Hipotesis pertama dalam penelitian ini adalah “Implementasi ISO 9001:2008 memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap

kepuasan pelanggan”. Berdasarkan hasil pengujian penelitian, menunjukkan bahwa implementasi ISO 9001:2008 berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja pada perusahaan manufaktur di Daerah Istimewa Yogyakarta. Dalam penelitian ini pengaruh positif memiliki arti bahwa semakin baik implementasi ISO 9001:2008 maka akan semakin tinggi tingkat kepuasan kerja karyawan. Disisi lain hasil pengujian menunjukkan pengaruh implementasi ISO 9001:2008 terhadap kepuasan kerja adalah signifikan, maka variabel implementasi ISO 9001:2008 sangat penting untuk dipertimbangkan oleh perusahaan manufaktur guna meningkatkan kepuasan kerja karyawannya.

Dalam implementasi ISO 9001:2008 sebagai perbaikan manajemen mutu itu sendiri, karyawan merupakan sumber daya utama selaku perencana, pengimplementasi dan pengevaluasi keefektifan pelaksanaan ISO 9001:2008. Dengan adanya keterlibatan dalam proses tersebut serta keleluasaan menggunakan cara kerja yang bervariasi sesuai kemampuan yang dimiliki masing-masing karyawan, dengan memperhatikan standar-standar dalam pelaksanaan ISO 9001:2008, seorang karyawan akan merasa lebih puas karena mampu menyelesaikan pekerjaan yang dibebankan kepadanya. Penelitian ini sejalan dengan 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. Penelitian yang dilakukan oleh Valmohammadi & Khodapanahi (2011) yang dilakukan di perusahaan makanan di Iran Utara menyimpulkan bahwa implementasi ISO 9001:2008 akan memberikan dorongan kepada karyawan untuk lebih meningkatkan performa dalam pekerjaannya sehingga kepuasan kerja akan tercapai. Penelitian lain yang sesuai dengan penelitian ini adalah penelitian yang dilakukan oleh Juana dkk. (2016) yang mengatakan adanya hubungan positif antara implementasi ISO 9001:2008 terhadap kepuasan kerja. Bekele E. & Zewedie S. (2017) dalam penelitiannya mengungkapkan bahwa implementasi ISO 9001:2008 mampu memberikan dampak yang positif terhadap kepuasan kerja dengan berfokus pada salah satu faktor yaitu *continuous improvement* dibandingkan faktor lain.

2. Pengaruh Implementasi ISO 9001:2008 terhadap Kinerja Karyawan

Hipotesis kedua dalam penelitian adalah “Implementasi ISO 9001:2008 memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan”. Berdasarkan hasil pengujian penelitian, menunjukkan bahwa implementasi ISO 9001:2008 berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan pada perusahaan manufaktur di Daerah Istimewa Yogyakarta. Dalam penelitian ini pengaruh positif memiliki arti bahwa semakin baik implementasi ISO 9001:2008 maka akan meningkatkan kinerja karyawan tersebut. Disisi lain hasil pengujian menunjukkan pengaruh implementasi ISO 9001:2008

terhadap kinerja karyawan adalah signifikan, maka variabel implementasi ISO 9001:2008 sangat penting untuk dipertimbangkan oleh perusahaan manufaktur guna meningkatkan kinerja karyawannya.

Perusahaan manufaktur yang menerapkan sertifikasi ISO 9001:2008 sebagai perbaikan manajemen mutu dengan memperhatikan faktor *customer focus* mampu untuk meningkatkan kinerja karyawannya. Faktor tersebut membuat perusahaan manufaktur mengidentifikasi kebutuhan pelanggan kemudian hasil analisis tersebut disosialisasikan kepada karyawan, sehingga para karyawan akan berusaha untuk memenuhi kebutuhan pelanggan dan selalu tanggap dalam menyelesaikan setiap keluhan yang datang. Hal ini akan berdampak pada tumbuhnya rasa tanggung jawab seorang karyawan yang akan mendorong semangat karyawan untuk menyelesaikan tugas sesuai *deadline* yang ditentukan, meminimalkan kesalahan dalam pekerjaan serta mampu menyelesaikan tugasnya sesuai dengan target yang telah ditetapkan sebelumnya oleh perusahaan. Pada akhirnya proses tersebut akan menimbulkan kinerja karyawan yang maksimal dan menghasilkan output berupa jaranganya komplain dari pelanggan karena kebutuhan mereka telah terpenuhi. Penelitian ini selaras dengan penelitian yang dilakukan oleh Feng *et al.* (2008) yang menemukan pengaruh positif antara ISO 9001:2008 terhadap kinerja karyawan jika ISO 9001 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 implementasi ISO 9001:2008 terhadap kinerja karyawan. Implementasi ISO 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 (Rakha & Abouzid, 2015).

3. Pengaruh Kepuasan Kerja terhadap Kinerja Karyawan

Hipotesis ketiga dalam penelitian ini adalah “Kepuasan kerja memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan”. Berdasarkan hasil pengujian penelitian, menunjukkan bahwa kepuasan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan pada perusahaan manufaktur di Daerah Istimewa Yogyakarta. Dalam penelitian ini pengaruh positif memiliki arti bahwa semakin tinggi kepuasan kerja karyawan maka akan semakin tinggi pula kinerja karyawan tersebut. Disisi lain hasil pengujian menunjukkan pengaruh kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan adalah signifikan, maka variabel kepuasan penting untuk dipertimbangkan oleh perusahaan manufaktur guna meningkatkan kinerja karyawannya. Seorang karyawan yang puas dengan pekerjaannya akan membuat karyawan tersebut mendapatkan tingkat produktivitas dan efisiensi yang tinggi, pencapaian tersebut merupakan tujuan perusahaan. Hal ini disebabkan perlakuan yang adil dari para manajer maupun atasan yang selalu memberikan motivasi. Selain itu

adanya hubungan dan komunikasi yang baik antar rekan kerja serta meminimalisir kesalahan dapat membantu perusahaan mencapai target maupun tujuan yang telah ditetapkan. 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. 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 kesimpulannya kepuasan kerja mampu memberikan dampak yang positif atas meningkatnya kinerja karyawan (Nimalathasan, 2012). Penelitian ini juga sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Prasanga & Gamage (2012) yang mengatakan bahwa kepuasan kerja dalam sebuah perusahaan merupakan salah satu faktor terpenting dalam menentukan kinerja karyawan yang mengarah pada kinerja yang optimal. 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.