

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

Sebagai penyedia layanan publik di tengah masyarakat yang terbuka terhadap arus globalisasi, kemudahan informasi dan komunikasi terhadap produk atau jasa yang digunakan akan menjadi kebutuhan utama. Karena dengan pengetahuan dan kesadaran terhadap kualitas diri, masyarakat global memiliki perhatian besar menyangkut kesesuaian kualitas produk atau jasa yang digunakan dengan pengorbanan yang dikeluarkan.

Kesadaran terhadap kualitas tersebut membuat masyarakat menuntut adanya standar minimum dari layanan yang mereka gunakan untuk membuktikan bahwa organisasi yang menyediakan layanan tersebut dapat dipercaya kualitasnya. Untuk menjawab tantangan tersebut, organisasi menerapkan Sistem Manajemen Mutu (SMM) ISO 9001:2008. Penerapan SMM ISO 9001:2008 menegaskan bahwa pemenuhan persyaratan produk dapat dipengaruhi baik secara langsung maupun tidak langsung oleh hasil kerja dari pelaksana pekerjaan (Prabowo, 2009).

Organisasi yang menerapkan SMM ISO 9001:2008, akan menetapkan kompetensi dasar yang dibutuhkan pegawai pelaksana pekerjaan. Kompetensi merupakan landasan dasar karakteristik individu yang mengindikasikan cara berperilaku dan berpikir untuk periode waktu yang cukup lama. Dalam operasional organisasi, kompetensi dapat

diartikan sebagai kualitas pengetahuan, keterampilan, dan etos kerja seorang pegawai yang dapat digunakan untuk memprediksi tingkat kinerjanya (Spencer, 2003).

Pengelolaan usaha yang terfokus pada fleksibilitas dan kualitas dengan wawasan global dapat tercermin dari sistem manajemen mutu (SMM) yang dijalankan oleh organisasi bisnis. Banyak perusahaan atau organisasi berusaha untuk memiliki standar kualitas yang berkualifikasi internasional, seperti ISO. Penerimaan luas terhadap ISO 9001 oleh berbagai lembaga bisnis maupun non bisnis, telah menyebabkan minat besar peneliti untuk mengetahui lebih tentang manfaat penerapan ISO (Boiral, 2003; Briscoe *et al.*, 2005; Gingele *et al.*, 2002 dalam Hatane Samuel, 2011).

SMM menurut (Mei Feng *et al.* 2006 dalam Hatane Samuel, 2011) dengan standar ISO dapat dilihat dari tiga dimensi, yaitu perencanaan sertifikasi ISO, komitmen organisasi atau perusahaan terhadap mutu, dan penerapan prosedur standar. Keberhasilan maupun kegagalan penerapan ISO, sebagian besar dipengaruhi oleh faktor budaya organisasi (Kekale, 1999; Parncharoen *et al.*, 2005; Kujala & Ullarank, 2004 dalam hatane samuel, 2011), karena ISO pada hakekatnya adalah program perubahan organisasi yang memerlukan transformasi budaya organisasi, proses dan keyakinan (Parncharoen *et al.*, 2005 dalam Hatane Samuel, 2011). Hardjosoedarmo (2004) mengemukakan bahwa penerapan SMM ISO dapat merubah orientasi budaya suatu organisasi menuju budaya kualitas

yang pada akhirnya dapat meningkatkan kinerja organisasi. Menurut Metri (2005) dalam penerapan SMM ISO, budaya lebih berperan daripada yang lainnya. Oleh karena itu, budaya kualitas dipertimbangkan sebagai salah satu hal yang terpenting sebagai indikator keberhasilan penerapan SMM ISO terhadap kinerja perusahaan yang terukur pada kinerja karyawan.

Studi tentang SMM dengan standar ISO yang dikaitkan dengan faktor budaya organisasi di Indonesia dewasa ini masih terbatas, sehingga menarik untuk diketahui apakah penerapannya dalam organisasi perusahaan mempunyai pengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan melalui budaya kualitas sebagai bagian dari budaya organisasi (Kujala & Ullrank, 2004). Hal ini karena setiap organisasi perusahaan di Indonesia memiliki karakteristik budaya yang berbeda satu dengan lainnya. Persaingan dan perubahan yang begitu cepat dan global, telah memacu dunia industri Indonesia untuk dapat dan harus beradaptasi dengan mengembangkan program SMM yang dapat meningkatkan kompetensi bersaing dengan efektif.

Satu dekade terakhir kinerja PNS selalu menjadi bahasan masyarakat, banyak masyarakat yang mengeluhkan kinerja PNS sangatlah buruk. Walaupun pada kenyataannya tidak semua PNS memiliki kinerja yang buruk, tapi budaya kerjanya telah dinilai buruk oleh masyarakat. Menanggapi keluhan masyarakat itulah baru kemudian beberapa instansi pemerintah menerapkan Sistem Manajemen Mutu ISO guna meningkatkan

kualitas pelayanan kepada masyarakat, tidak terkecuali beberapa PUSKESMAS di bawah dinas kesehatan kota Yogyakarta.

PUSKESMAS adalah unit pelaksana teknis Dinas Kesehatan Kabupaten/Kota yang bertanggung jawab menyelenggarakan pembangunan kesehatan di suatu wilayah kesehatan. Sebagai unit pelaksana teknis Dinas Kesehatan Kabupaten/Kota (UPTD), PUSKESMAS berperan menyelenggarakan sebagian dari tugas teknis operasional Dinas Kesehatan Kabupaten/Kota dan merupakan unit pelaksana tingkat pertama serta ujung tombak pembangunan kesehatan di Indonesia. PUSKESMAS Mantrijeron sebagai salah satu unit pelayanan masyarakat yang telah menerapkan Sistem Manajemen Mutu ISO sejak tahun 2005, sebagai komitmen organisasi untuk menjaga kualitas jasanya. PUSKESMAS Mantrijeron juga merupakan salah satu PUSKESMAS yang berhasil mendapatkan predikat sebagai PUSKESMAS terbaik tingkat nasional. Maka dari itu menarik untuk diteliti apakah memang predikat sebagai PUSKESMAS terbaik tingkat nasional ini adalah dampak dari penerapan SMM sejak 2005 yang terkait dengan kinerja karyawan atau faktor lain.

Setelah adanya penerapan SMM ISO pada PUSKESMAS Mantrijeron, belum pernah dilakukan penelitian mengenai dampak penerapannya terhadap kinerja karyawan. Hal ini menyebabkan tidak dapat diketahui pengaruhnya secara nyata terhadap kinerja karyawan. Penilaian kinerja karyawan akibat penerapan SMM ISO diperlukan untuk

mengetahui seberapa besar tingkat pencapaian antara rencana kerja yang ditetapkan dengan hasil kerja. Dalam penelitian ini, bentuk penelitian merupakan penelitian replikasi dari jurnal “Manajemen dan Kewirausahaan” yang berjudul “Pengaruh Sistem Manajemen Mutu Iso Terhadap Kinerja Karyawan Melalui Budaya Kualitas Perusahaan (Studi Kasus PT. Otsuka Indonesia Malang)” dan ditulis oleh (Hatane Samuel, 2011). Jurnal ini menguji pengaruh kerangka kerja dalam sistem manajemen mutu terhadap kinerja pegawai.

## **B. Rumusan Masalah**

Sistem manajemen mutu menurut (Mei Feng *et al.* 2006 dalam hatane samuel, 2011) dengan standar ISO dapat dilihat dari tiga dimensi, yaitu perencanaan sertifikasi ISO, komitmen organisasi atau perusahaan terhadap mutu, dan penerapan prosedur standar yang telah ditetapkan. Berdasarkan hal tersebut di atas, maka peneliti mengemukakan rumusan masalah penelitian sebagai berikut:

1. Apakah perencanaan sertifikasi ISO berpengaruh terhadap budaya kualitas organisasi?
2. Apakah komitmen organisasi terhadap mutu berpengaruh terhadap budaya kualitas organisasi?
3. Apakah penerapan prosedur standar berpengaruh terhadap budaya kualitas organisasi?
4. Apakah perencanaan sertifikasi ISO berpengaruh terhadap kinerja karyawan?

5. Apakah komitmen organisasi terhadap mutu berpengaruh terhadap kinerja karyawan?
6. Apakah penerapan prosedur standar berpengaruh terhadap kinerja karyawan?
7. Apakah budaya kualitas berpengaruh secara signifikan terhadap kinerja karyawan?

### **C. Tujuan penelitian**

Tujuan dalam penelitian ini, yaitu untuk:

1. Menganalisis pengaruh perencanaan sertifikasi ISO terhadap budaya kualitas organisasi.
2. Menganalisis pengaruh komitmen organisasi terhadap budaya kualitas organisasi.
3. Menganalisis pengaruh penerapan prosedur standar terhadap budaya kualitas organisasi.
4. Menganalisis pengaruh perencanaan sertifikasi ISO terhadap kinerja karyawan.
5. Menganalisis pengaruh komitmen organisasi terhadap kinerja karyawan.
6. Menganalisis pengaruh penerapan prosedur standar terhadap kinerja karyawan.
7. Menganalisis pengaruh budaya kualitas terhadap kinerja karyawan.

#### **D. Manfaat Penelitian**

##### 1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan memberikan kontribusi sebagai tambahan atau pengembangan ilmu terhadap teori yang sedang dikaji peneliti, yaitu teori mengenai Sistem Manajemen Mutu pada bidang jasa.

##### 2. Manfaat Praktik

Diharapkan penelitian ini dapat memberikan masukan/informasi bagi pihak terkait/organisasi yang diteliti dan selanjutnya dapat dijadikan pertimbangan dalam pengambilan kebijakan manajemen untuk mencapai perusahaan jasa yang lebih berkualitas. Penelitian ini diharapkan juga dapat bermanfaat sebagai referensi bagi penelitian-penelitian berikutnya yang akan datang.