

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Mutu merupakan kata kunci dalam era globalisasi yang ditandai dengan persaingan yang ketat (Purwadi, 2012:1). Perusahaan harus memiliki standar agar memiliki mutu dan kekuatan untuk bersaing. Salah satu standar yang banyak dimiliki oleh perusahaan di seluruh dunia dan diakui secara internasional adalah ISO.

Menurut Tricker (2014:33), *International Organization for Standardization* (ISO) adalah organisasi internasional yang bertanggung jawab dalam penyusunan standar baru maupun merevisi standar yang telah ada. ISO berasal dari bahasa Yunani “*ISOS*” yang berarti “sama”. Berangkat dari banyaknya standar organisasi atau perusahaan yang belum diharmonisasikan dari berbagai negara, Organisasi Standar Internasional yang telah diakui 175 negara ini berdiri pada tahun 1947 di Jenewa, Swiss. Ada pun sepuluh negara yang paling banyak menerapkan ISO adalah Cina, Italia, Jepang, Spanyol, India, Jerman, Amerika Serikat, Inggris, Prancis dan Belanda.

Salah satu ISO yang berkaitan dengan manajemen mutu adalah ISO 9001:2008 (Purwadi 2012:30). ISO 9001 merupakan Sistem Manajemen Mutu (SMM) yang terpadu atau QMS (*Quality Management System*). QMS merupakan konsep yang tidak hanya menekankan pada aspek hasil, tetapi juga kualitas sumber

daya manusia dan kualitas proses internal perusahaan. Angka 2008 menunjukkan tahun revisi sehingga ISO 9001:2008 adalah sistem manajemen mutu ISO 9001 hasil revisi tahun 2008. Fokus ISO 9001:2008 adalah menerapkan sistem manajemen mutu ke dalam peraturan, petunjuk atau definisi karakteristik untuk internal perusahaan, organisasi, sekolah, lembaga, maupun kelompok.

Menurut data yang dimiliki oleh PT. Safety Sign Indonesia (2016), jumlah organisasi atau perusahaan yang sudah tersertifikasi ISO 9001 di ASEAN sebanyak 42.655. Berikut tabel jumlah organisasi atau perusahaan yang telah memiliki sertifikasi ISO 9001 di kawasan ASEAN:

Jumlah Organisasi atau Perusahaan yang tersertifikasi ISO 9001 di ASEAN



Tabel 1.1 Jumlah Organisasi atau Perusahaan yang tersertifikasi ISO 9001 di ASEAN.

Sumber: *PT. Safety Sign Indonesia*

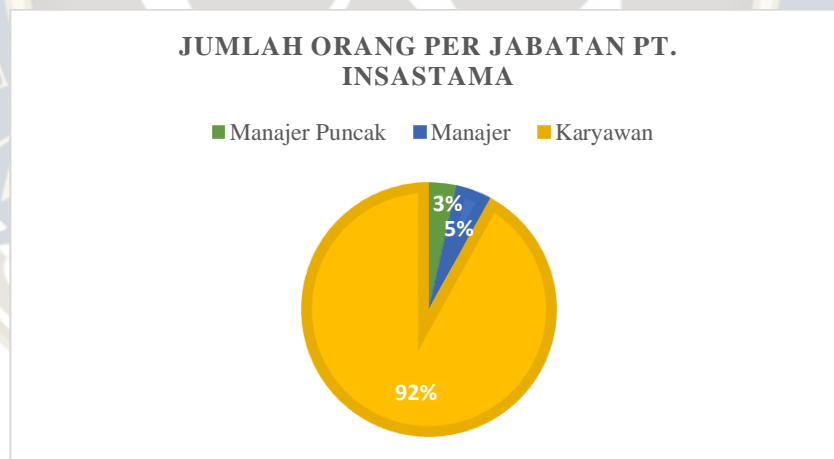
Berdasarkan tabel 1.1, sebanyak 7.890 organisasi atau perusahaan Indonesia telah memiliki sertifikasi ISO 9001. Salah satu perusahaan yang memiliki ISO 9001:2008 di Indonesia adalah PT. Insastama. Perusahaan manufaktur yang berlokasi di kota Kediri, Jawa Timur, Indonesia ini adalah produsen baut dan mur. Sertifikasi ISO 9001:2008 telah dimiliki PT. Insastama sejak 2009. ISO 9001:2008

merupakan versi lama dari ISO 9001 yang terbaru, yakni ISO 9001:2015. Sertifikasi ISO 9001:2015 belum bisa didapat di Indonesia hingga saat ini. Sistem manajemen mutu ISO 9001:2008 meliputi delapan klausul, yaitu:

Klausul ISO 9001:2008	
1.	Klausul 1: Ruang Lingkup
2.	Klausul 2: Referensi Normatif
3.	Klausul 3: Istilah dan Definisi
4.	Klausul 4: Sistem Manajemen Mutu
5.	Klausul 5: Tanggung Jawab Manajemen
6.	Klausul 6: Pengelolaan Sumber Daya
7.	Klausul 7: Realisasi Produk
8.	Klausul 8: Pengukuran, Analisis, dan Perbaikan.

Tabel 1.2 Klausul ISO 9001:2008
 Sumber: *Diolah oleh Penulis*

Dari 8 (delapan) klausul ISO 9001:2008, PT. Insastama menerapkan klausul 4 (empat) hingga 8 (delapan). Hal ini disebabkan klausul 1 (satu) hingga 3 (tiga) hanya bersifat sebagai pengantar standar ISO 9001:2008 yang belum ada persyaratan yang harus dijalankan.



Tabel 1.3 Jumlah Orang per Jabatan PT. Insastama.
 Sumber: *PT. Insastama*

Berdasarkan tabel 1.3, PT. Insastama memiliki 197 sumber daya manusia, yang terdiri dari 7 (tujuh) orang manajer puncak, 9 (sembilan) orang manajer, dan 184 orang karyawan. Sumber daya manusia yang dimiliki perusahaan memiliki

peranan dalam mengimplementasi kebijakan manajemen sebagai penggerak utama seluruh kegiatan atau aktivitas perusahaan dalam mencapai tujuannya. Kinerja organisasi atau perusahaan sangat dipengaruhi dan bahkan tergantung pada kualitas dan kemampuan kompetitif sumber daya manusia yang dimilikinya.

“*Mindset* SDM yang sangat rendah yang berdampak tidak adanya visi dan misi yang sama (*alias* tidak ada kepedulian yang berdampak tidak adanya loyalitas ke perusahaan) ...” (Rudy Soegijono, Direktur PT. Insastama)

Rudy Soegijono, direktur PT. Insastama, memaparkan bahwa *mindset* SDM atau Sumber Daya Manusia yang ada di perusahaan masih belum sejalan dengan visi dan misi perusahaan ketika perusahaan belum menerapkan ISO 9001:2008. Penulis mengindikasikan bahwa hal ini mengakibatkan kinerja karyawan rendah. Perusahaan belum pernah mengidentifikasi pengaruh klausul ISO 9001:2008 terhadap kinerja karyawan secara nyata. Perusahaan perlu untuk mengetahui pengaruh penerapan setiap klausul ISO 9001:2008 terhadap kinerja karyawan. Berdasarkan pemaparan yang telah diuraikan, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul "**Pengaruh Penerapan ISO 9001:2008 terhadap Kinerja Karyawan Divisi Produksi PT. Insastama**".

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang permasalahan yang telah diuraikan, ada pun rumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Apakah penerapan klausul Sistem Manajemen Mutu berpengaruh terhadap kinerja karyawan divisi produksi PT. Insastama?

2. Apakah penerapan klausul Tanggung Jawab Manajemen berpengaruh terhadap kinerja karyawan divisi produksi PT. Insastama?
3. Apakah penerapan klausul Pengelolaan Sumber Daya berpengaruh terhadap kinerja karyawan divisi produksi PT. Insastama?
4. Apakah penerapan klausul Realisasi Produk berpengaruh terhadap kinerja karyawan divisi produksi PT. Insastama?
5. Apakah penerapan klausul Pengukuran, Analisis, dan Perbaikan berpengaruh terhadap kinerja karyawan divisi produksi PT. Insastama?

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut.

1. Menjelaskan pengaruh penerapan klausul Sistem Manajemen Mutu terhadap kinerja karyawan divisi produksi PT. Insastama.
2. Menjelaskan pengaruh penerapan klausul Tanggung Jawab Manajemen terhadap kinerja karyawan divisi produksi PT. Insastama.
3. Menjelaskan pengaruh penerapan klausul Pengelolaan Sumber Daya terhadap kinerja karyawan divisi produksi PT. Insastama.
4. Menjelaskan pengaruh penerapan klausul Realisasi Produk terhadap kinerja karyawan divisi produksi PT. Insastama.
5. Menjelaskan pengaruh penerapan klausul Pengukuran, Analisis, dan Perbaikan terhadap kinerja karyawan divisi produksi PT. Insastama.

1.4 Manfaat Penelitian

Penelitian ini memiliki manfaat bagi beberapa pihak, yaitu:

1. Bagi penulis

Penelitian ini disusun oleh penulis untuk memenuhi sebagian prasyarat akademik guna memperoleh gelar sarjana Akuntansi Strata Satu Universitas Ciputra Surabaya.

2. Bagi perusahaan

Penelitian ini memberikan gambaran dan evaluasi tentang pengaruh penerapan ISO 9001:2008 terhadap kinerja karyawan.

3. Bagi pembaca

Penelitian ini disusun oleh penulis untuk menambah wawasan dan pengetahuan pembaca tentang ISO dan kinerja karyawan.

1.5 Ruang Lingkup Penelitian

Penelitian ini dilakukan pada tahun 2016 dan terbatas pada karyawan divisi produksi PT. Insastama. Jumlah responden dalam penelitian ini adalah 60 orang. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan menggunakan 5 (lima) variabel bebas dan 1 (satu) variabel terikat. Variabel bebas dalam penelitian ini adalah klausul Sistem Manajemen Mutu (X_1), klausul Tanggung Jawab Manajemen (X_2), klausul Pengelolaan Sumber Daya (X_3), klausul Realisasi Produk (X_4), dan klausul Pengukuran, Analisis, dan Perbaikan (X_5). Variabel terikat dalam penelitian ini adalah Kinerja Karyawan (Y_1).