

# **FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI EFEKTIVITAS PENERAPAN SISTEM MANAJEMEN MUTU ISO 9001 : 2008 PADA PERUSAHAAN KONTRAKTOR DI KOTA MANADO**

**Daisy Debora Grace Pangemanan**

Pengajar di Jurusan Teknik Sipil, Politeknik Negeri Manado

**Huibert Tarore**

Dosen Pascasarjana Teknik Sipil, Universitas Sam Ratulangi

## **ABSTRAK**

*ISO 9001 merupakan standar internasional tentang sistem manajemen mutu, sistem ini telah terbukti sebagai sebuah sistem yang secara efektif dan efisien dapat menjaga dan meningkatkan mutu sebuah organisasi. Selain itu, kontraktor akan memperoleh manfaat peningkatan mutu setelah mengimplementasikan ISO 9001 juga memperoleh kemudahan untuk kegiatan pemasaran. Berdasarkan pengamatan, efektivitas penerapan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001 : 2008 pada perusahaan Kontraktor di Kota Manado nampaknya mengalami hambatan yang disebabkan oleh masih agak kaku cara kepemimpinan dalam sebuah perusahaan sehingga kurangnya komunikasi antara pimpinan dan karyawan, situasi kerja yang kurang nyaman, budaya kerja yang terkesan lambat untuk dikembangkan. Keadaan ini tentunya dapat mempengaruhi efektivitas penerapan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001 : 2008 pada perusahaan Kontraktor lokal di Kota Manado.*

*Penelitian ini menggunakan metode survei pada Perusahaan-perusahaan Kontraktor di Kota Manado, yang telah menerapkan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001 : 2008. Data yang digunakan dalam penelitian ini ialah data primer yang diperoleh melalui penyebaran kuesioner kepada 40 responden karyawan di 8 perusahaan Kontraktor di Kota Manado. Untuk menguji hipotesis digunakan analisis regresi berganda, dengan menggunakan software program SPSS 19.*

*Hasil penelitian menunjukkan bahwa Kepemimpinan, kesadaran mutu, kompetensi sumber daya manusia, komitmen manajemen, tanggung jawab manajemen, iklim kerja, evaluasi berkesinambungan, budaya organisasi secara bersama-sama berpengaruh positif terhadap efektivitas penerapan ISO 9001 : 2008 pada perusahaan kontraktor di kota Manado. Perhatian secara bersama-sama pada variabel-variabel dimaksud akan berdampak pada meningkatnya efektivitas penerapan ISO 9001 : 2008 pada perusahaan kontraktor di kota Manado.*

*Kata Kunci : Sistem manajemen mutu, ISO 9001: 2008, Efektivitas*

## **PENDAHULUAN**

### **Latar belakang**

Dalam industri konstruksi dikenal empat pemain utama yaitu owner, konsultan perencana, kontraktor, dan konsultan pengawas. Perusahaan Kontraktor sebagai pelaksana suatu kegiatan proyek tentunya perlu menerapkan standar manajemen mutu sebagai penunjang reputasi dan kinerja bagi perusahaan tersebut. Guna menjamin konsistensi pelaksanaan setiap proyek maka owner mempersyaratkan kontraktor yang terpilih harus memiliki suatu sistem yang

menjamin setiap tahapan aktivitas proyek dilaksanakan sesuai rencana mutu proyek. Sistem tersebut adalah sistem manajemen mutu ISO 9001. Kota Manado merupakan salah satu daerah yang sedang giat membangun dengan tingkat pertumbuhan proyek konstruksi yang maju. Seiring dengan hal tersebut, maka pihak Perusahaan Kontraktor yang ada di Manado telah menerapkan Sistem Manajemen Mutu (SMM) mengacu pada ISO 9001 sebagai penunjang kinerja dan tentunya reputasi dari perusahaan tersebut. Berdasarkan pengamatan, efektivitas penerapan Sistem

Manajemen Mutu ISO 9001 : 2008 pada perusahaan Kontraktor di Kota Manado nampaknya mengalami hambatan yang disebabkan oleh masih agak kaku cara kepemimpinan dalam sebuah perusahaan sehingga kurangnya komunikasi antara pimpinan dan karyawan, situasi kerja yang kurang nyaman, budaya kerja yang terkesan lambat untuk dikembangkan. Keadaan ini tentunya dapat mempengaruhi efektivitas penerapan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001 : 2008 pada perusahaan Kontraktor lokal di Kota Manado. Oleh karena itu, penulis ingin mengkaji faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi efektivitas penerapan sistem manajemen mutu ISO 9001 : 2008 pada perusahaan kontraktor di kota Manado

### **Rumusan Masalah**

Apakah kepemimpinan, kesadaran mutu, kompetensi sumber daya manusia, komitmen manajemen, tanggung jawab manajemen, iklim kerja, evaluasi berkesinambungan, budaya organisasi berpengaruh baik secara sendiri maupun bersama terhadap efektivitas penerapan Sistem Manajemen Mutu menurut ISO 9001: 2008 pada Perusahaan Kontraktor di Kota Manado ?

### **Batasan Masalah**

1. Penelitian hanya dilakukan pada perusahaan kontraktor lokal di kota Manado, yang telah menerapkan sistem manajemen ISO 9001 : 2008
2. Pembahasan berdasarkan hasil kuesioner yang disebarakan.

### **Tujuan Penelitian**

1. Untuk mengetahui efektivitas penerapan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001 : 2008 pada perusahaan Kontraktor di Kota Manado
2. Untuk mengukur faktor-faktor yang mempengaruhi efektivitas penerapan Sistem Manajemen Mutu menurut ISO 9001 : 2008 pada perusahaan kontraktor di Kota Manado

## **TINJAUAN PUSTAKA**

### **Pengertian Sistem manajemen Mutu**

*The Japan Industrial Standard* (1960) mendefinisikan mutu sebagai keseluruhan sifat atau kinerja yang benar yang menjadi sasaran optimasi untuk menentukan apakah sebuah produk atau jasa dapat memenuhi tujuan penggunaannya. Menurut Yates dan Anifos (1997), ISO-9000 adalah standar sistem mutu bukan standar proses yang menunjukkan perusahaan telah memiliki suatu sistem mutu yang spesifik. Gaspersz (1997) mendefinisikan ISO-9000 sebagai sertifikasi terhadap sistem manajemen mutu suatu perusahaan yang mampu menjamin suatu produk atau jasa yang dihasilkannya dalam memenuhi standar mutu yang berkesinambungan. ISO 9001 mencakup Sistem mutu yaitu: model jaminan mutu dalam desain/ pengembangan, produksi, pemasangan dan pelayanan. Top standar mencakup aktifitas “desain, produksi, distribusi hingga pelayanan purna jual”. Elemen khusus:

*contract review* dan *design control*.

Dalam *contract review* yaitu audit supplier dan dalam *design control* yaitu seluruh perubahan, modifikasi dan verifikasi harus disertai bukti objektif. Elemen lain: *purchasing, product identification, inspection dan testing, calibration*, dan sebagainya.

### **Efektivitas**

Kata efektif berasal dari bahasa inggris yaitu *effective* yang berarti berhasil, atau sesuatu yang dilakukan berhasil dengan baik. Efektivitas organisasi adalah konsep tentang efektif dimana sebuah organisasi bertujuan untuk menghasilkan. Efektivitas pada dasarnya mengacu pada sebuah keberhasilan atau pencapaian tujuan. Efektivitas merupakan salah satu dimensi dari produktivitas, yaitu mengarah kepada pencapaian untuk kerja yang maksimal, yaitu pencapaian target yang berkaitan dengan kualitas, kuantitas dan waktu, Robbins (2006).

## METODOLOGI

Penelitian ini dimulai dengan mengumpulkan data primer dan sekunder, melalui pendistribusian kuesioner yang sebelumnya telah diujicobakan untuk mengukur validitas dan reliabilitas instrumen. Selanjutnya dilakukan perhitungan dengan menggunakan rumus regresi sederhana dan regresi berganda, dilanjutkan dengan analisis data menggunakan bantuan *software* program SPSS versi 19.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Dari hasil penyebaran kuesioner, maka diperoleh beberapa data responden secara umum, yaitu data tingkat pendidikan (Tabel 1) dan data lamanya masa kerja dari responden (Tabel 2)

**Tabel 1. Keadaan responden menurut tingkat pendidikan**

No	Pendidikan	Jumlah	Persen
1.	SD	-	-
2.	SMP	-	-
3.	SMA/SMK	5	12,5%
4.	Diploma	18	45%
5.	Sarjana	12	30%
6.	Magister	5	12,5%
	Jumlah	40	100%

**Tabel 2. Keadaan responden menurut masa kerja**

No.	Masa kerja (tahun)	Jumlah	Persen
1.	0 – 5	24	60 %
2.	6 – 10	10	25%
3.	11 – 15	4	10%
4.	16 – 20	2	5%
5.	≥ 21	-	-
	Jumlah	40	100%

Data hasil penelitian dianalisis dengan menggunakan analisis korelasi dan regresi. Analisis data dilakukan dengan bantuan program SPSS versi 19. Analisis korelasi dilakukan untuk menganalisis hubungan secara sendiri-sendiri dan bersama-sama antara kepemimpinan, kesadaran mutu, kompetensi sumber daya manusia, komitmen manajemen, tanggung jawab manajemen, iklim kerja, evaluasi

berkesinambungan, budaya organisasi dengan efektivitas. Hasil analisis korelasi membuktikan bahwa harga  $r$  hitung lebih tinggi dari harga  $r$  tabel,  $n = 40$ ,  $r = 0,304$

Analisis regresi digunakan untuk menganalisis pengaruh secara sendiri-sendiri dan bersama-sama antara kepemimpinan, kesadaran mutu, kompetensi sumber daya manusia, komitmen manajemen, tanggung jawab manajemen, iklim kerja, evaluasi berkesinambungan, budaya organisasi dengan efektivitas. Berdasarkan analisis korelasi diperoleh hasil sebagaimana pada Tabel 3 berikut :

**Tabel 3. Hasil analisis korelasi**

Hipotesis	Hasil	sig./p-value	Keterangan
H0: $\rho_{YX1}=0$	$r_{YX1}=0,599$	0,000	H0 ditolak
H0: $\rho_{YX2}=0$	$r_{YX2}=0,439$	0,005	H0 ditolak
H0: $\rho_{YX3}=0$	$r_{YX3}=0,578$	0,000	H0 ditolak
H0: $\rho_{YX4}=0$	$r_{YX4}=0,381$	0,015	H0 ditolak
H0: $\rho_{YX5}=0$	$r_{YX5}=0,482$	0,002	H0 ditolak
H0: $\rho_{YX6}=0$	$r_{YX6}=0,424$	0,006	H0 ditolak
H0: $\rho_{YX7}=0$	$r_{YX7}=0,490$	0,001	H0 ditolak
H0: $\rho_{YX8}=0$	$r_{YX8}=0,463$	0,003	H0 ditolak
H0: $\rho_{YX12345678}=0$ H1 :setidaknya ada Satu X yang $\rho>0$	$r_{YX12345678}=0,931$ $r_{YX12345678}^2 = 0,866$	0,000	H0 ditolak

Hasil analisis dengan menggunakan analisis regresi untuk masing-masing variabel secara sendiri-sendiri dan secara bersama-sama berturut-turut adalah sebagai berikut:

1. Regresi Kepemimpinan terhadap efektivitas penerapan ISO 9001 : 2008 adalah sebagai berikut:

$$Y = 0,576 + 0,167X1$$

2. Regresi Kesadaran mutu terhadap efektivitas penerapan ISO 9001 : 2008 adalah sebagai berikut :

$$Y = 0,576 + 0,122X2$$

3. Regresi Kompetensi sumber daya manusia terhadap efektivitas penerapan ISO 9001 : 2008 adalah sebagai berikut:

$$Y = 0,576 + 0,103X3$$

4. Regresi Komitmen manajemen terhadap efektivitas penerapan ISO 9001 : 2008 adalah sebagai berikut :

$$Y = 0,576 + 0,088X4$$

5. Regresi Tanggung jawab manajemen terhadap efektivitas penerapan ISO 9001 : 2008 adalah sebagai berikut :

$$Y = 0,576 + 0,126X5$$

6. Regresi Iklim kerja terhadap efektivitas penerapan ISO 9001 : 2008 adalah sebagai berikut :  $Y = 0,576 + 0,079X6$

7. Regresi evaluasi berkesinambungan terhadap efektivitas penerapan ISO 9001 : 2008 adalah sebagai berikut :

$$Y = 0,576 + 0,115X7$$

8. Regresi Budaya organisasi terhadap efektivitas penerapan ISO 9001 : 2008 adalah sebagai berikut :

$$Y = 0,576 + 0,132X8$$

9. Regresi kepemimpinan, kesadaran mutu, kompetensi sumber daya manusia, komitmen manajemen, tanggung jawab manajemen, iklim kerja, evaluasi berkesinambungan, budaya organisasi terhadap efektivitas penerapan ISO 9001 : 2008 adalah sebagai berikut:

$$Y = 0,576 + 0,167X1 + 0,122X2 + 0,103X3 + 0,088X4 + 0,126X5 + 0,079X6 + 0,115X7 + 0,132X8$$

## PENUTUP

### Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan hasil analisis data dapat disimpulkan hal-hal sebagai berikut:

1. Kepemimpinan berpengaruh positif terhadap efektivitas penerapan ISO 9001 : 2008 pada perusahaan kontraktor di kota Manado, makin besar pengaruh pimpinan untuk memotivasi karyawan dan membangun hubungan yang baik dengan karyawan, maka makin besar juga efektivitas penerapan ISO 9001 : 2008.
2. Kesadaran mutu berpengaruh positif terhadap efektivitas penerapan ISO 9001 : 2008 pada perusahaan kontraktor di kota

Manado, makin tinggi kesadaran mutu di semua tingkat level manajemen, maka makin tinggi juga efektivitas penerapan ISO 9001 : 2008.

3. Kompetensi sumber daya manusia berpengaruh positif terhadap efektivitas penerapan ISO 9001 : 2008 pada perusahaan kontraktor di kota Manado, makin tinggi kompetensi sumber daya manusia pada perusahaan untuk semua bagian, maka makin tinggi juga efektivitas penerapan ISO 9001 : 2008.
4. Komitmen manajemen berpengaruh positif terhadap efektivitas penerapan ISO 9001 : 2008 pada perusahaan kontraktor di kota Manado, makin tinggi komitmen manajemen setiap elemen dalam perusahaan, maka makin tinggi juga efektivitas penerapan ISO 9001 : 2008.
5. Tanggung jawab manajemen berpengaruh positif terhadap efektivitas penerapan ISO 9001 : 2008 pada perusahaan kontraktor di kota Manado, makin tinggi rasa tanggung jawab manajemen pada setiap elemen dalam perusahaan, maka makin tinggi juga efektivitas penerapan ISO 9001 : 2008.
6. Iklim kerja berpengaruh positif terhadap efektivitas penerapan ISO 9001 : 2008 pada perusahaan kontraktor di kota Manado, makin tinggi iklim kerja di perusahaan artinya makin kondusif situasi kerja, maka makin tinggi juga efektivitas penerapan ISO 9001 : 2008.
7. Evaluasi berkesinambungan berpengaruh positif terhadap efektivitas penerapan ISO 9001 : 2008 pada perusahaan kontraktor di kota Manado, makin tinggi intensitas evaluasi berkesinambungan di perusahaan, maka makin tinggi juga efektivitas penerapan ISO 9001 : 2008.
8. Budaya organisasi berpengaruh positif terhadap efektivitas penerapan ISO 9001 : 2008 pada perusahaan kontraktor di kota Manado, makin tinggi atau makin baik budaya organisasi di perusahaan, maka makin tinggi juga efektivitas penerapan ISO 9001 : 2008.
9. Kepemimpinan, kesadaran mutu, kompetensi sumber daya manusia, komitmen manajemen, tanggung jawab manajemen, iklim kerja, evaluasi berkesinambungan, budaya organisasi secara bersama-sama berpengaruh positif terhadap efektivitas penerapan ISO 9001 : 2008 pada perusahaan kontraktor di kota Manado. Perhatian secara bersama-sama

pada variabel-variabel dimaksud akan berdampak pada meningkatnya efektivitas penerapan ISO 9001 : 2008 pada perusahaan kontraktor di kota Manado.

#### Saran

Berdasarkan kesimpulan yang telah diuraikan, dapat disarankan hal-hal sebagai berikut :

1. Pimpinan perusahaan hendaknya lebih terbuka dan sebaiknya menerapkan pola pendekatan secara kekeluargaan terhadap karyawan, agar supaya karyawan lebih semangat dalam bekerja dan melaksanakan setiap tugas dan tanggung jawabnya sesuai dengan prosedur dan standar yang telah ditetapkan. Selain itu juga apabila situasi kerja nyaman dan ada komunikasi yang baik antara pimpinan dan karyawan maka semua elemen dalam perusahaan akan merasa menikmati dengan baik pekerjaannya sehingga muncul “*sense of belonging*” atau rasa memiliki dan mencintai pekerjaan tersebut.
2. Pimpinan perusahaan juga hendaknya bersikap tegas terhadap setiap komitmen perusahaan yang ada, sehingga ada ketegasan terhadap yang melakukan kesalahan dan tentunya ada penghargaan terhadap yang

berprestasi, sehingga karyawan bekerja memiliki motivasi yang tinggi.

#### DAFTAR PUSTAKA

- Gaspersz, V. 1997. *Manajemen kualitas: penerapan konsep-konsep kualitas dalam manajemen bisnis total*, Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Robbins., 2006. *Perilaku Organisasi*, Indeks, Jakarta.
- Santoso, S. 2002. *Buku Latihan SPSS Statistik Parametrik*. PT Elex Media Komputindo Kelompok Gramedia. Jakarta
- Sugiyono, Dr., Prof. 2010. *Metode Penelitian*. Alfabeta Bandung
- The Japan Industrial Standard (1960). *Standards Classification and Numbering*. JIS
- Yates, J.K. dan Aniftos, S. 1997. *International standards and construction. Journal of Construction Engineering and Management*, 123(2).