

Pengaruh Implementasi ISO 9001:2015 Klausul Tujuh tentang Sumber Daya Manusia terhadap Kinerja Karyawan

Usman¹ (usman@binamandiri.ac.id)*

¹Sekolah Tinggi Ekonomi Bisnis Islam Syariaah Bina Mandiri, Bogor, Jawa Barat, Indonesia 16820

*Penulis Korespondensi

Artikel Masuk: 30 Juni 2023 | Artikel Diterima: 18 Juli 2023

Abstract

This study aims to assess the effect of implementing the ISO 9001:2015 quality management system, especially clause seven relating to human resources, on the performance of employees in the production department of PT. XYZ. This study uses an associative quantitative approach. The research sample consisted of 85 employees selected using the Slovin calculation method. Data collection was carried out through primary data by observing and distributing questionnaires to respondents. In addition, secondary data collection was also carried out through literature study. The results showed that the implementation of clause seven of ISO 9001:2015 had a significant effect on the performance of employees in the production department of PT. XYZ.

Keywords: quality management system; ISO; employees' performance

JEL Classification: M10; M12; M19

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menilai pengaruh implementasi sistem manajemen mutu ISO 9001:2015, khususnya klausul tujuh yang berkaitan dengan sumber daya manusia, terhadap kinerja karyawan di departemen produksi PT. XYZ. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif asosiatif. Sampel penelitian terdiri dari 85 karyawan yang dipilih menggunakan metode perhitungan Slovin. Pengumpulan data dilakukan melalui data primer dengan melakukan observasi dan penyebaran angket kepada responden. Selain itu, juga dilakukan pengumpulan data sekunder melalui studi pustaka. Hasil penelitian menunjukkan bahwa implementasi ISO 9001:2015 klausul tujuh berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan di departemen produksi PT. XYZ.

Kata Kunci: sistem manajemen mutu; ISO; kinerja karyawan

Klasifikasi JEL: M10; M12; M19

PENDAHULUAN

Dalam konteks persaingan industri yang semakin ketat, perusahaan perlu menghadapi permasalahan yang kompleks dengan pendekatan yang detail. Untuk meningkatkan daya saing global, perusahaan dituntut untuk mengikuti standar global atau internasional yang berlaku. Salah satu standar yang digunakan secara global adalah *International Standardization for Organization* (ISO). Sistem manajemen ISO 9001:2015 terdiri dari sepuluh klausul, di mana klausul tujuh menitikberatkan pada aspek dokumen, infrastruktur, sumber daya manusia, kompetensi, kesadaran, dan komunikasi.

Untuk meningkatkan kesesuaian kinerja dan persyaratan produk, manajemen harus memperhatikan kebutuhan kompetensi karyawan, memotivasi mereka, dan memastikan bahwa karyawan memiliki kesadaran akan relevansi dan peningkatan aktivitas mereka terhadap tujuan kualitas perusahaan (Basori, 2022) yang pada akhirnya meningkatkan kualitas dan kepuasan layanan kepada konsumen (Humairo et al., 2023). Klausul tujuh dalam ISO 9001:2015 lebih fokus pada perbaikan, pengelolaan kompetensi, motivasi, tanggung jawab, penempatan kerja yang tepat, peningkatan sarana dan prasarana, serta kenyamanan lingkungan kerja. Hal ini diharapkan dapat meningkatkan kinerja karyawan, produktivitas, dan menghasilkan produk berkualitas sesuai dengan standar yang ditetapkan oleh pelanggan dan perusahaan.

Daulay et al. (2019) mendefinisikan kinerja karyawan sebagai hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh karyawan dalam melaksanakan tugas dengan tanggung jawab yang diberikan. Kualitas kinerja karyawan dapat dilihat dari motivasi kerja, kompetensi, tingkat kesempurnaan hasil pekerjaan, dan kuantitasnya, seperti kesesuaian barang yang diproduksi dengan standar produk yang ditetapkan oleh manajemen perusahaan (Ferdinand & Satibi, 2021; Kumala, 2020; Utarindasari & Silitonga, 2021). Kinerja adalah hasil yang dicapai oleh seorang individu dalam melaksanakan tugas yang diberikan, berdasarkan kemampuan, pengalaman, dedikasi, dan waktu mereka (Fenetiruma et al., 2023).

PT. XYZ merupakan perusahaan manufaktur yang bergerak dalam produksi plastik kemasan. Perusahaan ini telah menerapkan beberapa standar sistem manajemen mutu ISO, termasuk *Food Safety System Certification* (FSSC) 22000/ISO TS-4. Namun, PT. XYZ memutuskan untuk menurunkan sertifikasi mereka dari FSSC 22000/ISO TS-4 menjadi ISO 9001:2015 pada tanggal 7 Agustus 2019. Keputusan ini telah disetujui oleh pelanggan dan perusahaan terus melakukan perbaikan berkelanjutan untuk menjaga manajemen yang lebih tertib guna mencapai tujuan perusahaan. Hasil audit menunjukkan adanya kekurangan dalam rasa tanggung jawab karyawan dan kurangnya pelatihan, seperti yang terlihat dalam tabel yang disajikan.

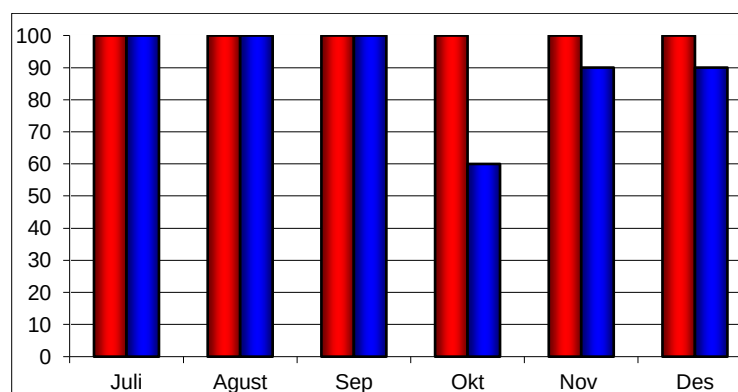
Tabel 1. Hasil Audit Eksternal Departemen Produksi

No	Audit FSSC 22000 2018	Audit ISO 9001:2015 2019
1	Menunjukkan adanya beberapa laporan produksi yang tidak ada, sehingga tidak dapat dilakukan simulasi <i>traceability</i> .	Terlihat beberapa karyawan yang tidak menggunakan APD (<i>hairnet</i>) dengan benar potensi kontaminasi, hal ini tidak sesuai dengan SOP yang di tentukan, dan tidak sesuai GMP.
2	Adanya beberapa dokumen yang berada dalam satu palet tanpa identitas di area produksi.	Terdapat operator produksi belum melakukan pengisian dokumen sesuai jam pengerjaan laporan produksi.
3	Terdapat laporan produksi yang tidak diisi dengan benar.	Terdapat operator produksi yang tidak memahami cara penggunaan APAR.
4	Form penggunaan alat gelas tidak selalu diisi oleh operator.	Pelatihan internal mengenai 5R, GMP, HACCP, tanggap darurat, SOP dan IK belum dilakukan, tetapi jadwal pelatihan sudah terlewat.
Catatan: bersumber dari audit PT. XYZ tahun 2018 dan 2019.		

Dari tabel 1 di atas dapat disimpulkan bahwa implementasi FSSC 22000 dan ISO 9001:2015 memiliki perhatian yang berbeda terhadap aspek-aspek tertentu di departemen produksi PT. XYZ. Implementasi FSSC 22000 lebih fokus pada aspek laporan produksi, identitas produk, dan penggunaan alat gelas, sedangkan implementasi ISO 9001:2015 lebih menekankan pada penggunaan APD, pemahaman operator produksi, dan pelatihan internal. Perusahaan perlu mengatasi temuan-temuan tersebut untuk meningkatkan kesesuaian dengan standar dan mencapai tujuan kualitas yang diharapkan.

Tabel 2. Sasaran Mutu Departemen Produksi

No	Rencana Kerja (<i>Action Plan</i>)
1	Mereviu Kemungkinan Perubahan HACCP
2	Mengisi Form <i>Checksheet</i> Parameter Mesin
3	Membuat Laporan Produksi dengan Jelas dan Lengkap
4	Melakukan Simulasi <i>Traceability</i>
5	Membuat <i>Close Job</i> Perartikel
6	Penerapan ISO 9001:2015, FSSC 22000, 5R, dan GMP
Catatan: bersumber dari <i>food safety team leader</i> PT. XYZ 2019	



Gambar 1. Diagram Sasaran Mutu Divisi Produksi

Tabel 3. Hasil Pemantauan

	Jul	Agu	Sep	Okt	Nov	Des
Sasaran	100	100	100	100	100	100
Realisasi	100	100	100	60	90	90

Catatan: bersumber dari *food safety team leader* PT. XYZ 2019

Berdasarkan observasi awal, ditemukan beberapa permasalahan terkait dengan tidak tercapainya rencana kerja bulanan, ditinjau melalui sasaran mutu departemen produksi, adanya komplain yang berhubungan dengan mutu produk, yang di akibatkan dari kelalaian karyawan atau kurangnya tanggung jawab personil produksi.

METODE PENELITIAN

Dalam penelitian ini, sampel yang diambil adalah karyawan yang bekerja di departemen produksi PT. XYZ. Jumlah total karyawan dalam populasi tersebut adalah 107 orang. Teknik penarikan sampel yang digunakan adalah metode *random sampling*, di mana anggota populasi dianggap homogen.

Untuk penentuan ukuran sampe, penulis menggunakan rumus Slovin sebagai berikut:

$$n = \frac{N}{1+(N.e^2)} \dots\dots\dots(1)$$

Di mana n adalah ukuran sampel, N adalah banyaknya populasi, dan e adalah persentase kesalahan (eror) yang ditoleransi. Jadi, dalam penelitian ini, penulis menetapkan jumlah sampel yang akan digunakan adalah 84.26 orang yang dibulatkan menjadi 85 orang.

Operasionalisasi Variabel

Agar lebih mudah untuk melihat mengenai variabel penelitian yang akan digunakan, maka penulis membuat tabel mengenai sistem manajemen mutu ISO 9001:2015 klausul 7 tentang sumber daya manusia dan kinerja karyawan seperti yang terlihat pada tabel di bawah:

Tabel 4. Operasional Variabel

No	Variabel	Sub Variabel	Indikator
1	Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2015 Klausul Enam Tentang Sumber Daya Manusia	Kompetensi	a. keterampilan b. kemampuan beradaptasi c. sikap
		Pendidikan dan Pelatihan	a. pengembangan karir b. komunikasi yang baik c. kepemimpinan
		Motivasi	a. semangat kerja b. inisiatif c. memperoleh gaji dan intensif
		Kualitas	a. ketelitian kerja b. ketepatan waktu b. ketekunan bekerja
		Kuantitas	a. target b. output c. tambahan jam kerja
2	Kinerja Karyawan	Tanggung Jawab	a. batasan tanggung jawab b. memahami pekerjaan c. mengakui kesalahan

HASIL DAN PEMBAHASAN

Analisis Regresi Linear Sederhana

Analisis regresi merupakan metode statistik yang dipergunakan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh penerapan variabel X terhadap variabel Y . Di dalam penelitian ini variabel X yang digunakan adalah manajemen mutu ISO 9001:2015 dan variabel Y adalah kinerja karyawan. Rumus analisis regresi sederhana adalah sebagai berikut:

$$Y = a + bX \dots\dots\dots(2)$$

Adapun hasil regresi linear sederhana adalah sebagai berikut:

Tabel 5. Hasil Regresi Linear Sederhana

Variabel	Koefisien	Std. Error.	Signifikansi
ISO	0.812	0.084	0.097
Konstanta	17.085	10.193	0.000

Jadi, apabila nilai a dan b diterapkan ke dalam rumus, maka akan menjadi sebagai berikut:

$$Y = 17.085 + 0.812X \dots\dots\dots(3)$$

Dengan melihat perhitungan yang dilakukan secara manual dan perhitungan menggunakan SPSS versi 21, hasil yang diperoleh dari kedua metode tersebut sama, yaitu $a = 17.085$ dan $b = 0.812$. Dengan demikian, hasil di atas dapat diartikan sebagai berikut: apabila ISO atau $X = 0$ maka kinerja bernilai 17.085 satuan. Jika terjadi peningkatan sebesar 1 satuan variabel ISO atau $X = 1$ maka akan

memengaruhi produktivitas (Y) sebesar 0.812 satuan. Jadi, dapat disimpulkan bahwa ISO memang memengaruhi kinerja.

Analisis Koefisien Determinasi (R -Squared)

Analisis koefisien determinasi merupakan metode statistik yang digunakan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh dari implementasi manajemen mutu ISO 9001:2015 klausul tujuh tentang sumber daya manusia terhadap kinerja di bagian produksi pada PT. XYZ. Untuk mengetahui seberapa besarnya pengaruh tersebut, maka rumus yang digunakan adalah sebagai berikut:

$$KD = r^2 \times 100\% \dots\dots\dots(4)$$

Hasil pengujian R -squared menunjukkan bahwa nilai R -squared adalah sebesar 0.729 atau 72.9%. Hal ini menunjukkan bahwa variabel manajemen mutu ISO 9001:2015 mempunyai hubungan yang kuat terhadap kinerja karyawan, sedangkan persentase sisanya, yaitu 27.1% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak dimasukkan dalam penelitian ini.

SIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan mengenai pengaruh sistem manajemen mutu ISO 9001:2015 klausul tujuh tentang sumber daya manusia terhadap kinerja karyawan di PT. XYZ dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

Hasil pengujian distribusi frekuensi menunjukkan bahwa persepsi karyawan terhadap Manajemen Mutu ISO berada pada level sempurna, dengan nilai rata-rata sebesar 4.50. Demikian pula, persepsi karyawan terhadap kinerja di departemen produksi juga berada pada level sempurna, dengan nilai rata-rata sebesar 4.30. Hal ini dapat dikonfirmasi melalui perbandingan dengan interval kelas yang relevan.

Uji reliabilitas angket menunjukkan bahwa angket untuk variabel manajemen mutu ISO dan kinerja memiliki reliabilitas yang baik, dengan nilai reliabilitas masing-masing sebesar 0.783 dan 0.696. Nilai tersebut melebihi batas reliabilitas minimal yang ditetapkan (0.60).

Analisis koefisien determinasi menunjukkan bahwa variabel manajemen mutu ISO 9001:2015 memiliki pengaruh sebesar 72.9% terhadap kinerja karyawan di departemen produksi. Sisanya, sebesar 27.1%, dipengaruhi oleh faktor-faktor lain yang tidak dimasukkan dalam penelitian ini.

Untuk meningkatkan kinerja karyawan melalui implementasi sistem manajemen mutu ISO 9001:2015 klausul tujuh tentang sumber daya manusia, berikut adalah beberapa masukan dan saran:

Pada pernyataan kuesioner nomor 15 yang mendapatkan nilai rendah, yaitu tentang pendidikan pelatihan, disarankan agar atasan memberikan arahan sebelum memulai pekerjaan sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) dan Instruksi Kerja (IK) yang berlaku di perusahaan. Hal ini akan membantu karyawan dalam pengambilan keputusan dengan mengurangi keraguan mereka. Penting juga untuk memberikan pelatihan yang relevan dengan jabatan karyawan, sehingga

mereka dapat dengan percaya diri mengambil keputusan sesuai dengan SOP/IK saat bekerja.

Hasil jawaban tertinggi untuk variabel X adalah pada kuesioner nomor 8 yang menyatakan bahwa karyawan mampu menyampaikan ide pada atasan. Hal ini menunjukkan bahwa karyawan aktif dalam bekerja dan penting untuk tetap mendorong karyawan untuk tetap berpartisipasi aktif dan berkontribusi dengan memberikan saran atau ide yang berguna.

Jawaban tertinggi untuk variabel Y adalah pada kuesioner nomor 22 yang menyatakan bahwa karyawan dapat memahami pekerjaan yang diberikan oleh atasan. Hal ini perlu dipertahankan dengan terus memberikan klarifikasi dan penjelasan yang jelas mengenai tugas-tugas yang diberikan, serta memastikan bahwa karyawan memahami dengan baik.

Pada jawaban responden mengenai kuesioner nomor 21, yaitu tentang kemampuan karyawan dalam menjalankan batasan tanggung jawab, mendapatkan nilai rendah. Disarankan agar atasan memberikan pelatihan mengenai *job description* beserta tanggung jawab yang terkait dengan pekerjaan yang harus ditangani. Hal ini akan membantu karyawan merasa lebih bertanggung jawab terhadap pekerjaan mereka. Contohnya, dalam hal pendokumentasian yang tidak dilakukan tepat waktu seperti yang ditemukan dalam audit eksternal, pelatihan mengenai pentingnya waktu dalam pendokumentasian dapat diberikan. Selain itu, penting juga untuk membangun kerjasama tim di antara karyawan agar saling mengandalkan satu sama lain.

Dengan menerapkan saran-saran tersebut, diharapkan kinerja karyawan PT. XYZ dapat lebih meningkat melalui implementasi sistem manajemen mutu ISO 9001:2015 klausul tujuh tentang sumber daya manusia.

DAFTAR PUSTAKA

- Basori, I. S. (2022). PENERAPAN SISTEM MANAJEMEN MUTU ISO 9001: 2008 DI SMP AL HIKMAH SURABAYA. *Al-Muttaqin: Jurnal Studi, Sosial, Dan Ekonomi*, 3(2), 215-234.
- Daulay, R., Kurnia, E., & Maulana, I. (2019). Analisis faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan pada perusahaan daerah di Kota Medan. *Prosiding Seminar Nasional Kewirausahaan*, 1(1), 209-218. <https://doi.org/10.30596/snk.v1i1.3612>
- Fenetiruma, L. N., Clan, E., & Kastanya, J. J. (2023). PENGARUH MOTIVASI TERHADAP KINERJA KARYAWAN PADA PT. SALAWATI MOTORINDO: THE EFFECT OF MOTIVATION ON EMPLOYEE PERFORMANCE AT PT. SALAWATI MOTORINDO. *JURNAL MANAJEMEN DAN ENTREPRENEURSHIP*, 3(1), 93-112. <https://doi.org/10.56942/jme.v3i1.134>
- Ferdinand, N., & Satibi, A. (2021). Pengaruh Penghargaan terhadap kinerja karyawan minimarket. *Jurnal Manajemen Bisnis Dan Keuangan*, 2(1), 30-37. <https://doi.org/10.51805/jmbk.v2i1.31>
- Humairo, A., Al Azroh, D., Azhari, D. F., & Huda, B. (2023). ANALISIS IMPLEMENTASI SISTEM MANAJEMEN MUTU ISO 9001: 2015 TERHADAP

KEPUASAN PELANGGAN DENGAN KUALITAS LAYANAN. *Jurnal Manajemen Dan Pemasaran*, 1(2).

Kumala, D. (2020). Pengaruh Kecerdasan Emosional dan Motivasi terhadap kinerja Karyawan pada PT. RisconRealty: Kecerdasan Emosional dan Motivasi kinerja. *Jurnal Manajemen Bisnis Dan Keuangan*, 1(2), 1–13. <https://doi.org/10.51805/jmbk.v1i2.14>

Utarindasari, D., & Silitonga, W. S. H. (2021). Analisis Pengaruh Insentif dan Gaya Kepemimpinan terhadap Motivasi Kerja dan Produktivitas Karyawan. *Jurnal Manajemen Bisnis Dan Keuangan*, 2(1), 12–19. <https://doi.org/10.51805/jmbk.v2i1.29>