

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Sumber daya manusia merupakan salah satu bagian terpenting dalam setiap organisasi sehingga dapat dikatakan bahwa SDM merupakan salah satu asset terpenting dari asset lainnya yang dimiliki oleh organisasi. Sejalan dengan perkembangan dunia ilmu pengetahuan dan teknologi setiap organisasi (perusahaan) dituntut memiliki SDM yang kompeten. Oleh sebab itu kinerja mempunyai arti penting bagi karyawan maka dengan adanya penilaian kinerja berarti karyawan mendapatkan perhatian dari atasan, disamping itu juga akan menambah gairah kerja para karyawan untuk berprestasi. Dengan adanya penilaian kinerja maka karyawan yang berprestasi dapat dipromosikan, dikembangkan dan diberi penghargaan atas prestasi yang dicapainya, sebaliknya karyawan yang tidak berprestasi akan diberi sanksi atau peringatan.

Salah satu faktor yang dapat mempengaruhi kinerja itu sendiri adalah budaya organisasi. Seorang karyawan akan merasa nyaman bekerja apabila nilai – nilai yang mereka anut sesuai dengan nilai – nilai yang diterapkan oleh perusahaannya. Hal ini akan membuat para karyawan mudah untuk beradaptasi dengan lingkungan perusahaan, sehingga karyawan akan termotivasi dan meningkatkan kinerja mereka lagi dengan lebih baik.

Budaya organisasi merupakan aspek yang sangat penting dalam suatu organisasi karena budaya organisasi dapat mempengaruhi cara kerja yang dilakukan oleh seorang pegawai dan memiliki cara pandang yang sama dalam melaksanakan aktivitas pekerjaan dengan adanya budaya organisasi yang baik akan dapat membantu pegawai dalam melaksanakan tugas – tugasnya karena apabila pegawai memiliki motivasi kerja yang besar pegawai tersebut akan memberikan yang terbaik didalam dirinya dan untuk kepentingan organisasi Budaya organisasi mewakili persepsi umum yang dimiliki oleh anggota organisasi. Situasi dan kondisi ini akan terasa lebih jelas apabila budaya organisasi diartikan sebagai suatu sistem pengertian bersama yakni dengan Budaya kerja.

Fadhil Triputranto, 2023

PENGARUH IMPLEMENTASI SISTEM MANAJEMEN MUTU ISO 9001:2015 TERHADAP BUDAYA KERJA PEGAWAI PT RAJAWALI HIYOTO

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

Fadhil Triputranto, 2023

***PENGARUH IMPLEMENTASI SISTEM MANAJEMEN MUTU ISO 9001:2015 TERHADAP
BUDAYA KERJA PEGAWAI PT RAJAWALI HIYOTO***

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

Salah satu upaya perusahaan untuk memberikan pelayanan yang berkualitas/bermutu dengan menerapkan sistem manajemen mutu. Hal ini dikarenakan sistem manajemen mutu merupakan cara yang terbaik dan paling praktis untuk melihat bagaimana budaya kerja di perusahaan itu berjalan. Sistem manajemen mutu yang diterapkan oleh PT. Rajawali Hiyoto adalah sistem manajemen mutu ISO 9001:2015.

ISO merupakan suatu organisasi di luar pemerintah (*Non-Government Organization/NGO*) yang didirikan pada 23 Februari 1947. Misi dari ISO adalah untuk mendukung pengembangan standardisasi dan kegiatan-kegiatan terkait lainnya dengan harapan untuk membantu perdagangan internasional dan juga untuk membantu pengembangan kerjasama secara global di bidang ilmu pengetahuan, teknologi dan kegiatan ekonomi. Kegiatan pokok ISO adalah menghasilkan kesepakatan-kesepakatan internasional yang kemudian dipublikasikan sebagai standar nasional.

Manfaat yang diperoleh suatu perusahaan/organisasi jika menerapkan ISO adalah diakuinya perusahaan/organisasi tersebut secara nasional bahkan internasional. Pihak konsumen juga lebih percaya pada produk yang telah mendapat jaminan sesuai dengan ISO tersebut. Namun bukan itu saja, dalam perkembangannya penerapan ISO di suatu perusahaan/organisasi telah memberikan nilai tambah dalam meningkatkan perusahaan/organisasi, meningkatkan efisiensi kegiatan, meningkatkan daya saing, mendapatkan kepercayaan dari konsumen/mitra kerja/pemodal, mengurangi resiko usaha, memperbaiki manajemen organisasi dengan menerapkan perencanaan, pelaksanaan, pengukuran dan tindakan perbaikan, dan lain sebagainya.

Namun jika sebuah perusahaan/organisasi tidak menerapkan ISO maka hal tersebut berdampak pada perusahaan/ organisasi itu sendiri dimana perusahaan/organisasi tersebut diyakini belum memiliki manajemen yang baik dalam pengerjaan produknya bahkan bagi perusahaan/organisasi yang ingin menjual atau menawarkan produknya ke pasar domestik maupun pasar internasional jika tidak memiliki standar tersebut maka tidak dapat memasuki persaingan yang diinginkan karena dewasa ini pasar domestik bahkan pasar internasional mempunyai fokus yang kualitas atau mutu yang sangat sesuai dengan standart mutu. Bagi perusahaan/organisasi yang tidak memenuhi standar tersebut akan tersingkir bahkan mati

dalam persaingan dengan kata lain penerapan ISO 9001 menjadi suatu kebutuhandasar bagi pertumbuhan dalam pengembangan perusahaan/organisasi dalam persaingan global saat ini.

Penelitian terkait SMM ISO telah banyak dilakukan, mulai dari SMM ISO 9001:2001 hingga 9001:2018. Penelitian tersebut di antaranya menjadikan sumber daya manusia sebagai objek penelitian, terutama menyangkut budaya kerja. Beberapa penelitian tersebut telah menemukan pada penelitian Rini (2016) menyatakan bahwa secara parsial terdapat pengaruh yang signifikan dari implementasi sistem manajemen mutu ISO 9001:2008 yaitu, Struktur Organisasi, Sumber Daya Manusia, dan Iklim Organisasi terhadap Budaya Kerja Karyawan atau Kinerja Karyawan.

Studi tentang Sistem Manajemen Mutu yang dikaitkan dengan faktor budaya kerja karyawan menarik untuk dijadikan permasalahan, mengingat perusahaan yang direncanakan akan dijadikan obyek dalam penelitian ini sudah mengimplementasikan sistem manajemen mutu dalam semua proses yang dijalankan selain itu setiap perusahaan memiliki karakteristik budaya yang berbeda satu dengan lainnya, sehingga diharapkan hasil dari penelitian ini dapat dijadikan bahan evaluasi bagi perusahaan jika ingin melakukan pengembangan program sistem manajemen mutu kedepannya sehingga setiap pengembangan dapat diikuti juga dengan peningkatan budaya kerja karyawan.

PT Rajawali Hiyoto merupakan perusahaan manufaktur dan distribusi yang bergerak di bidang paint industry & chemical construction selama lebih dari 40 tahun dengan kurang lebih 40 cabang yang tersebar di seluruh Indonesia. PT Rajawali Hiyoto ini memiliki visi sebagai berikut:” Memenuhi pasar Indonesia dengan beragam produk pelapis inovatif, berkualitas tinggi, dan ramah lingkungan”. Serta mempunyai misi: Berkomitmen untuk mewujudkan kepuasan pelanggan melalui produk berkualitas dan inovatif dan Berkomitmen untuk menjadi perusahaan panutan dengan keunggulan kompetitif yang ditekankan kepada inovasi produk berkualitas, kapabilitas sumber daya manusia, dan pengelolaan bisnis berkelanjutan.

Berdasarkan visi misi yang dimiliki PT Rajawali Hiyoto maka, diperlukan budaya kerja yang baik untuk menghasilkan kinerja pegawai yang mampu mewujudkan visi dan misi dari perusahaan tersebut. Berikut data rata-rata kinerja karyawan di PT Rajawali Hiyoto

selama 4 tahun terakhir yaitu pada tahun 2017-2020:

Tabel 1.1

Nilai Rata-Rata Kinerja Pegawai di PT Rajawali Hiyoto tahun 2017-2020

No.	Kinerja Pegawai terhadap tugas pekerjaan	Rata-rata			
		2017	2018	2019	2020
1.	Ketercapaian Target Kerja	84	81	77	75
2.	Pekerjaan memenuhi standar kualitas	85	83	79	77
3.	Kehadiran	88	85	81	78
4.	Kerjasama	79	75	78	73
5.	Kedisiplinan	76	73	74	69
6.	Inisiatif	84	83	79	77
7.	Sikap Positif	88	85	81	78
8.	Inovasi	85	81	77	75
	Total	669	649	626	602
	Nilai Rata-rata	83,62	80,75	78,25	75,25

Sumber: Data PT Rajawali Hiyoto

Dari tabel diatas dalam penelitian kinerja di PT Rajawali Hiyoto, nilai rata-ratayang digunakan berupa abjad yang terdiri dari abjad A, B, C, D dan E dikonfersikan dalam skala penilaian kerja sebagai berikut:

A = 81-100 (Sangat Baik)

B = 61-80 (Baik)

C = 41-60 (Cukup Baik)

D = 21-40 (Kurang Baik)

E = 0-20 (Sangat Kurang Baik)

Dari data tersebut, dapat dilihat bahwa kinerja pegawai PT Rajawali Hiyoto pada

tahun 2017-2020. Dari keempat tahun tersebut hanya pada tahun 2017 berada dikategori sangat baik, kemudian di tahun 2018-2020 berada pada kategori baik. Namunselama 4 tahun tersebut kinerja pegawai PT Rajawali Hiyoto menunjukkan *trend* yang menurun hingga puncaknya pada tahun 2020 mempunyai nilai 75,25 dari data tersebut dapat diartikan bahwa implementasi sistem manajemen mutu di perusahaan tersebut diduga mengalami kendala.

Dalam kaitan ini peneliti mengajukan hipotesis bahwa implementasi prinsip sistem manajemen mutu ISO 9001:2015 dapat mempengaruhi budaya kerja/kinerja karyawan. Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2015 memiliki 7 prinsip yang mencakup:

1. Fokus kepada pelanggan
2. Kepemimpinan
3. Keterlibatan karyawan
4. Pendekatan proses
5. Peningkatan
6. Keputusan atas Dasar Bukti
7. Manajemen Hubungan

Adapun upaya untuk meningkatkan budaya kerja di perusahaan PT Rajawali Hiyoto, salah satunya dengan sistem manajemen mutu yang diterapkan. Peneliti membatasi masalah penelitian yang difokuskan pada lima prinsip sistem manajemen mutu ISO 9001:2015 yang penerapannya berkaitan langsung dengan budaya kerja/kinerja karyawan, antara lain kepemimpinan, keterlibatan karyawan, pendekatan proses, peningkatan dan keputusan atas dasar bukti. Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2015 merupakan rangkaian Sistem Manajemen Mutu ISO 9001. Dengan menerapkan SMM tersebut diharapkan terjadi perkembangan secara terus menerus terhadap kinerja karyawan PT Rajawali Hiyoto yang lebih baik.

Berdasarkan hal tersebut, mengingat budaya kerja merupakan aspek penting yang ada didalam perusahaan. Budaya kerja pun memiliki peranan dalam hal kinerja pegawai disuatu perusahaan. Atas dasar itu, peneliti merasa perlu untuk melakukan penelitian yang berjudul **“PENGARUH IMPLEMENTASI SISTEM MANAJEMEN MUTU ISO 9001:2015 TERHADAP BUDAYA KERJA PEGAWAI”**.

1.2 Identifikasi Masalah dan Rumusan Masalah

Penelitian ini memfokuskan pada Efektivitas Budaya Kerja di PT. Rajawali Hiyoto yang sudah menerapkan ISO 9001:2015. Hal tersebut diduga memiliki pengaruh untuk tingkat efektivitas budaya kerja yang dirasakan. Oleh karena itu diperlukan pendekatan-pendekatan tertentu untuk meningkatkan budaya kerja pada perusahaan tersebut. Dalam mengukur efektivitas budaya kerja terdapat beberapa hal yang dapat menjadi suatu pedoman untuk menentukan tinggi rendahnya efektivitas budaya kerja dalam mencapai tujuan perusahaan tersebut.

Berdasarkan pokok permasalahan yang dipilih dalam penelitian ini yaitu mengenai pengaruh implementasi sistem manajemen mutu terhadap budaya kerja pegawai di PT. Rajawali Hiyoto dan dari latar belakang dari masalah yang telah dijelaskan di atas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini secara spesifik dirumuskan dalam pertanyaan penelitian sebagai berikut:

1. Bagaimana efektivitas implementasi sistem manajemen mutu di PT. Rajawali Hiyoto?
2. Bagaimana implementasi budaya kerja di PT Rajawali Hiyoto?
3. Adakah pengaruh positif Sistem Manajemen Mutu terhadap Budaya Kerja di PT Rajawali Hiyoto?

1.3 Tujuan Penelitian

Sebuah penelitian tentunya memiliki maksud dan tujuan yang ingin dicapai. Adapun tujuan penulis dalam melakukan penelitian ini dibagi menjadi dua, yaitu tujuan umum dan tujuan khusus.

1.3.1 Tujuan Umum

Tujuan umum dari penelitian ini adalah untuk memberikan gambaran yang jelas mengenai berapa besar pengaruh implementasi sistem manajemen mutu terhadap budaya kerja pegawai di PT Rajawali Hiyoto.

1.3.2 Tujuan Khusus

Adapun tujuan khusus dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Mengetahui efektivitas implementasi sistem manajemen mutu ISO 9001:2015 di PT Rajawali Hiyoto.
2. Mengetahui implementasi budaya kerja di PT Rajawali Hiyoto yang berstandar ISO 9001:2015
3. Mengetahui ada tidaknya pengaruh positif implementasi sistem manajemen mutu terhadap budaya kerja di PT Rajawali Hiyoto.

1.4 Manfaat Penelitian

Setelah penelitian dilaksanakan, penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat untuk berbagai pihak, yakni:

1.4.1 Manfaat Teoritis

Secara teoritis hasil penelitian ini diharapkan dapat digunakan untuk memperkaya kajian mengenai budaya kerja yang dipengaruhi oleh implementasi sistem manajemen mutu.

1.4.2 Manfaat Praktis

Manfaat praktisnya yaitu penelitian ini diharapkan dapat dijadikan masukan dan bahan evaluasi bagi pihak PT Rajawali Hiyoto kaitannya dengan pengaruh implementasi sistem manajemen mutu terhadap budaya kerja. Selain itu sebagai bahan bagi pembaca atau pihak lain yang membutuhkan informasi dan data yang relevan dari hasil penelitian, khususnya mengenai bagaimana pengaruh implementasi sistem manajemen mutu terhadap budaya kerja.