

BAB V

SIMPULAN, IMPLIKASI DAN REKOMENDASI

Bab ini berisi mengenai beberapa kesimpulan berdasarkan hasil penelitian yang berjudul “Pengaruh Penerapan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2008 Terhadap Mutu Kinerja Pegawai di Pusat Pendidikan dan Pelatihan (Pusdiklat) Geologi Bandung” untuk menjawab sampai sejauh mana tingkat ketercapaian tujuan penelitian berdasarkan hasil dari serangkaian proses penelitian yang telah dilakukan terutama pada proses pengujian hipotesis yang dilakukan. Dimana penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh dari penerapan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2008 terhadap mutu kinerja pegawai. Selain itu, bab ini juga berisi mengenai implikasi dan beberapa rekomendasi tau saran yang diajukan oleh peneliti untuk beberapa pihak yang bersangkutan.

A. Kesimpulan

Setelah semua tahap penelitian dilakukan, mulai dari pembuatan proposal penelitian, kemudia kajian pustaka, penyusunan instrumen penelitian yang disertai dengan uji coba dan penyempurnaan instrumen penelitian, sampai dengan pengumpulan data, pengolahan data dan analisis data. Pada akhirnya peneliti dapat menyimpulkan hasil penelitian yaitu sebagai berikut:

1. Penerapan SMM ISO 9001:2008 pada Pusat Pendidikan dan Pelatihan Geologi Bandung

Hasil temuan penelitian memperlihatkan bahwa Pusdiklat Geologi Bandung telah menerapkan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2008 dengan baik. Hal ini didasarkan pada perolehan nilai penerapan SMM ISO 9001:2008 yang dipersepsikan oleh pegawai dengan menggunakan rumus WMS secara keseluruhan berada dalam kategori tinggi atau baik. Dimana pada dimensi fokus pelanggan *sangat tinggi*, dimensi kepemimpinan *tinggi*, dimensi keterlibatan personel *tinggi*, dimensi pendekatan proses *tinggi*, dimensi pendekatan sistem terhadap manajemen *sangat tinggi*, dimensi perbaikan berkesinambungan *sangat tinggi*, dimensi pembuatan keputusan berdasarkan fakta *sangat*

Sekar Pusparani, 2016

PENGARUH PENERAPAN SISTEM MANAJEMEN MUTU ISO 9001:2008 TERHADAP MUTU KINERJA PEGAWAI PADA PUSAT PENDIDIKAN DAN PELATIHAN GEOLOGI BANDUNG

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

tinggi, dimensi hubungan saling menguntungkan dengan pemasok *sangat tinggi*. Dengan demikian pegawai Pusdiklat Geologi sebagian besar telah mempersepsikan jika penerapan SMM ISO 9001:2008 pada Pusdiklat Geologi Bandung telah dilaksanakan dengan baik dan dalam kategori memuaskan.

2. Gambaran Mutu Kinerja Pegawai di Pusat Pendidikan dan Pelatihan Geologi Bandung

Hasil temuan penelitian memperlihatkan bahwa mutu kinerja pegawai dalam melaksanakan pekerjaan di Pusdiklat Geologi Bandung sudah sangat baik. Hal ini didasarkan pada perolehan nilai mutu kinerja pegawai yang dipersepsikan oleh pegawai dengan menggunakan rumus WMS secara keseluruhan berada dalam kategori sangat baik. Dimana pada dimensi kualitas kerja *sangat tinggi*, dimensi ketepatan waktu *sangat tinggi*, dimensi inisiatif *tinggi*, dimensi kemampuan *sangat tinggi*, dimensi komunikasi *sangat tinggi*. Hasil perolehan nilai keseluruhan variabel mutu kinerja pegawai berada pada kategori sangat tinggi kecuali dimensi inisiatif berada pada kategori tinggi. dengan demikian dapat disimpulkan jika mutu kinerja pegawai pada Pusat Pendidikan dan Pelatihan Geologi Bandung sangat memuaskan.

3. Pengaruh Penerapan SMM ISO 9001:2008 Terhadap Mutu Kinerja Pegawai di Pusat Pendidikan dan Pelatihan Geologi Bandung.

Hipotesis yang diajukan oleh peneliti adalah “*Adanya pengaruh yang positif dan signifikan dari penerapan SMM ISO 9001:2008 terhadap mutu kinerja pegawai pada Pusat Pendidikan dan Pelatihan Geologi Bandung*”. Berdasarkan hasil pengolahan data dengan uji signifikansi dinyatakan bahwa H_0 ditolak dan H_a diterima. Artinya penerapan SMM ISO 9001:2008 memiliki korelasi atau hubungan yang positif dan signifikan terhadap mutu kinerja pegawai pada Pusat Pendidikan dan pelatihan Geologi Bandung.

Adapun berdasarkan perhitungan koefisiensi determinasi, Mutu Kinerja Pegawai pada Pusat Pendidikan dan Pelatihan Geologi Bandung dipengaruhi kuat oleh Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2008.

B. Implikasi

Dari hasil analisis dan temuan yang diperoleh penulis sebelum dan sesudah melakukan penelitian mengenai “Pengaruh Penerapan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2008 terhadap Mutu Kinerja Pegawai Puduklat Geologi Bandung” maka penulis dapat mengungkapkan implikasi atau dampak dari hasil penelitian ini, diantaranya sebagai berikut :

- 1. Sistem Manajemen Mutu ISO.** Berdasarkan hasil penelitian, dimensi kepemimpinan memiliki skor rendah dari kedelapan dimensi. Kurang optimalnya kepemimpinan dalam penerapan SMM ISO 9001:2008 akan berdampak pada terhambatnya pencapaian tujuan organisasi, kurang terjaganya lingkungan internal lembaga, terciptanya komunikasi yang tidak baik antara pimpinan dan pegawai, serta anggota organisasi akan terasa enggan, kurang memahami dan kurang termotivasi menuju sasaran dan tujuan organisasi. Bahwasannya seorang pemimpin harus dapat menerapkan perilaku kepemimpinan yang berorientasi pada tugas dan berorientasi pada pelayanan/hubungan kepada para pegawai secara seimbang atau melebur, agar terciptanya motivasi yang sangat tinggi dalam diri pegawai untuk mencapai sasaran mutu lembaga. Jika hal tersebut dibiarkan terjadi maka kegiatan dalam organisasi akan terganggu, seperti :
 - a) Kepuasan karyawan akan pelayanan yang diberikan oleh pimpinan menurun sehingga akan berdampak kepada rendahnya motivasi kerja pegawai dalam mencapai tujuan organisasi, hal ini akan berpengaruh terhadap produktivitas organisasi.
 - b) Pegawai akan menjadi acuh tak acuh atau tidak menghargai seluruh instruksi pimpinannya, sehingga ada kemungkinan pekerjaan yang

diberikan oleh pimpinan tidak dikerjakan dengan sungguh-sungguh dan tidak penuh tanggung jawab.

2. Kinerja pegawai memiliki dampak yang sangat besar dalam keberlangsungan organisasi di dalam suatu lembaga. Dimensi inisiatif berada pada peringkat yang rendah dari kelima dimensi. Jika pegawai kurang inisiatif dalam bekerja artinya pimpinan kurang memberikan kesempatan atau kondisi yang nyaman kepada para pegawai untuk dapat secara individual mau berinisiatif menyumbangkan ide/gagasannya kepada lembaga bahkan untuk melaksanakan tugasnya sendiri akan sulit bagi pegawai. Sikap inisiatif yang rendah akan mengakibatkan :

- a) Adanya rasa ketergantungan pada pegawai dalam bekerja karena adanya rasa takut untuk bertindak atau mengambil keputusan, sehingga akan menghambat pekerjaan mereka yang berdampak pada produktivitas kerja yang menurun,
- b) Pegawai juga akan mudah mengalami stress dalam bekerja karena tidak dapat memutuskan persoalan yang menjadi tanggung jawab dan kewenangannya, serta
- c) Tidak memiliki keinginan (*hopeless*) dalam pekerjaannya, sehingga prestasi kerja akan terus menurun.

C. Rekomendasi

Berdasarkan hasil analisis dan temuan yang diperoleh penulis saat sebelum dan sesudah melakukan penelitian mengenai “pengaruh penerapan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2008 terhadap Mutu Kinerja Pegawai Pusdiklat Geologi Bandung”, sudah termasuk dalam kategori sangat baik. Namun demikian terdapat beberapa rekomendasi yang mudah-mudahan dapat bermanfaat bagi kemajuan organisasi khususnya pada Pusat Pendidikan dan Pelatihan Geolog Bandung. Rekomendasi tersebut diantaranya:

1. Bagi Lembaga

- a. Pimpinan organisasi sebaiknya melakukan sosialisasi mengenai pemahaman Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2008 dan sasaran-sasaran mutu apa saja yang hendak dicapai oleh lembaga kepada semua personil lembaga sehingga tidak hanya tim ISO saja yang memahami SMM ISO 9001:2008. Sosialisasi ini harus dilakukan melalui komunikasi yang efektif dengan melibatkan seluruh anggota organisasi karena kurangnya pemahaman anggota organisasi mengenai penerapan SMM ISO 9001:2008 akan mengakibatkan proses-proses persyaratan yang dibutuhkan sistem manajemen mutu. Melalui pelaksanaan SMM ISO 9001:2008 secara konsisten dan penuh komitmen serta kesungguhan dari para personil lembaga akan mampu merubah orientasi budaya organisasi menjadi budaya mutu. Hal ini perlu dilakukan secara terus menerus untuk meningkatkan pencapaian tujuan organisasi agar mampu memberikan kepuasan dan kepercayaan kepada pelanggan terhadap pelayanan yang diberikan.

2. Bagi Pegawai

Hasil dari penelitian ini dapat digunakan oleh pegawai untuk lebih meningkatkan kinerjanya agar lebih maksimal. Dari mulai perencanaan, pelaksanaan, hingga evaluasi pekerjaan harus dilaksanakan dengan sebaik-baiknya agar tujuan pekerjaan dapat diraih dan tidak menyalahi prosedur pekerjaan. Pegawai harus memperhatikan dan memfokuskan diri terhadap kemampuan dalam melaksanakan pekerjaan karena hasil kerja yang dilakukan oleh pegawai akan berdampak kepada tujuan organisasi atau lembaga. Pegawai yang bekerja secara maksimal (sesuai dengan prosedur kerja dan mencapai tujuan yang telah ditetapkan) dalam pekerjaannya di Pusdiklat Geologi Bandung akan berdampak positif bagi lembaga.

Pegawai harus dapat meningkatkan mutu kinerjanya terutama meningkatkan inisiatif dalam pemberian saran untuk

kemajuan lembaga, melakukan tindakan penyelesaian masalah yang sedang dihadapi oleh lembaga, inisiatif untuk bertanya mengenai hal-hal yang dirasa tidak dimengerti. Dalam hal ini pegawai diharapkan bukan hanya yakin dan percaya dengan nilai-nilai dan tujuan yang ada pada lembaga, tetapi juga mau terlibat dan berpartisipasi aktif dalam kegiatan/program lembaga.

3. Bagi Peneliti Berikutnya

Sistem Manajemen Mutu (SMM) ISO 9001:2008 tidak semata-mata menjadi komponen utama dalam upaya meningkatkan mutu kinerja pegawai, SMM ISO 9001:2008 hanyalah “*tools*” yaitu hanya merupakan alat yang dipakai oleh pihak manajemen karena masalah utama yang sering dialami oleh banyak institusi adalah peran yang dimainkan oleh manajemen. Mereka memiliki peran penting karena mereka adalah petugas operasional harian institusi dan bertindak sebagai petugas komunikasi yang sangat penting. Dimensi-dimensi yang diteliti dalam penelitian ini dilakukan dengan pendekatan kuantitatif, sehubungan dengan hal itu maka perlu kiranya dilakukan penelitian dengan pendekatan yang sama untuk lebih mengetahui secara mendalam mengenai kontribusi pihak manajemen dalam menjalankan SMM ISO 9001:2008 yang diduga mempengaruhi dan memberikan kontribusi terhadap mutu kinerja pegawai.