

**PENGARUH IMPLEMENTASI SISTEM MANAJEMEN
MUTU ISO 9001:2015 TERHADAP KEPUASAN KERJA
GURU DI SMK NEGERI 11 BANDUNG**

SKRIPSI

diajukan untuk memenuhi sebagian syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Pendidikan
pada Program Studi Pendidikan Manajemen Perkantoran,
Fakultas Pendidikan Ekonomi dan Bisnis, Universitas Pendidikan Indonesia



Oleh:

Moch.Fikri Akbar Kusumah

1502005

**PROGRAM STUDI PENDIDIKAN MANAJEMEN PERKANTORAN
FAKULTAS PENDIDIKAN EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS PENDIDIKAN INDONESIA
TAHUN 2019**

LEMBAR HAK CIPTA

**PENGARUH IMPLEMENTASI SISTEM MANAJEMEN MUTU ISO
9001:2015 TERHADAP KEPUASAN KERJA GURU
DI SMK NEGERI 11 BANDUNG**

**Oleh :
Moch.Fikri Akbar Kusumah
1502005**

Sebuah skripsi yang diajukan untuk memenuhi sebagian dari syarat memperoleh gelar Sarjana Pendidikan pada Program Studi Pendidikan Manajemen Perkantoran Fakultas Pendidikan Ekonomi dan Bisnis.

© Moch. Fikri Akbar Kusumah
Universitas Pendidikan Indonesia
Mei 2019

Hak cipta dilindungi undang-undang.

Skripsi ini tidak boleh diperbanyak seluruhnya atau sebagian, dengan dicetak ulang, difotokopi, atau cara lainnya tanpa izin dari penulis.

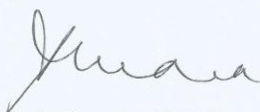
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

MOCH. FIKRI AKBAR KUSUMAH
NIM. 1502005

**PENGARUH IMPLEMENTASI SISTEM MANAJEMEN
MUTU ISO 9001:2015 TERHADAP KEPUASAN KERJA
GURU DI SMK NEGERI 11 BANDUNG**

Disetujui dan disahkan oleh pembimbing akademik:

Bandung, Mei 2019
Pembimbing Akademik



Dr. Hj. Nani Imaniyati, M.Si.
NIP. 1961 01061987 032002

Mengetahui,
Ketua Prodi Pendidikan Manajemen Perkantoran



Dr. Budi Santoso, M.Si.
NIP. 1960 08261987 031001

ABSTRAK

**PENGARUH IMPLEMENTASI SISTEM MANAJEMEN MUTU
ISO 9001:2015 TERHADAP KEPUASAN KERJA GURU DI
SMK NEGERI 11 BANDUNG**

Oleh:

Moch. Fikri Akbar Kusumah

1502005

Skripsi ini dibimbing oleh:

Dr. Hj. Nani Imaniyati, M.Si.

Penelitian ini membahas mengenai pencapaian implementasi sistem manajemen mutu dan kepuasan kerja guru di SMK Negeri 11 Bandung. Penelitian ini terdiri dari dua variabel yaitu implementasi sistem manajemen mutu ISO 9001:2015 dan kepuasan kerja guru. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui gambaran tingkat implementasi sistem manajemen mutu, dan kepuasan kerja guru. Selain itu, tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh implementasi sistem manajemen mutu ISO 9001:2015 terhadap kepuasan kerja guru di SMK Negeri 11 Bandung.

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian *deskriptif* dan *verifikatif*. Teknik pengumpulan data menggunakan angket dengan skala ordinal. Teknik analisis data menggunakan regresi linier sederhana. Responden penelitian ini adalah guru SMK Negeri 11 Bandung sebanyak 105 responden.

Berdasarkan hasil analisis ditemukan gambaran implementasi sistem manajemen mutu ISO 9001:2015 berada pada kategori lancar, dan gambaran kepuasan kerja guru berada pada kategori puas. Hasil uji hipotesis diperoleh bahwa implementasi sistem manajemen mutu ISO 9001:2015 (X) berpengaruh secara signifikan dan positif terhadap kepuasan kerja guru (Y).

Kata Kunci: *Implementasi Sistem Manajemen Mutu, Kepuasan Kerja Guru*

ABSTRACT

THE EFFECT OF THE IMPLEMENTATION OF QUALITY MANAGEMENT SYSTEM OF ISO 9001:2015 ON THE TEACHER'S JOB SATISFACTION IN VOCATIONAL HIGH SCHOOL NEGERI 11 BANDUNG

by:

Moch. Fikri Akbar Kusumah

1502005

This thesis is supervised by:

Dr. Hj. Nani Imaniyati, M.Si

This article exposed implementation of quality management system target achievement and teacher's job satisfaction, in SMK Negeri 11 Bandung (Vocational High School Negeri 11 Bandung). The study consists of two variables: the Implementation of quality management system of ISO 9001:2015; and teachers' job satisfaction. The study aimed to reveal the figure of the levels of the implementation of quality management system and teachers' job satisfaction. On the other hand, it was also intended to uncover the effect of the implementation of quality management system of ISO 9001:2015 on the teachers' job satisfaction in SMK Negeri 11 Bandung.

It employed a descriptive and verification method. The data collection technique covered ordinal scale model. The data analysis technique employed simple linear regression. The respondent of the study were one hundred and five teachers of SMK Negeri 11 Bandung by 105 of respondents.

Based on the analysis results, the figure of the implementation of quality management system of ISO 9001:2015 is in the smoothly category; and the teachers' performance efectivity is in the satiesfied category. The result of hypothesis testing shows that the Implementation of quality management system of ISO 9001:2015 (X) affects the teachers' job satisfaction (Y) positvely and significantly.

Keywords: *Implementation of Quality Management System, Teacher Job Satisfaction*

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI	i
PERNYATAAN.....	ii
ABSTRAK	iii
<i>ABSTRACT</i>	iv
KATA PENGANTAR	v
UCAPAN TERIMAKASIH.....	vi
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR TABEL.....	xii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Identifikasi dan Rumusan Masalah.....	10
1.3 Tujuan Penelitian.....	10
1.3.1 Tujuan Umum	11
1.3.2 Tujuan Khusus	11
1.4 Kegunaan Penelitian	11
BAB II KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS PENELITIAN.....	12
2.1 Kajian Pustaka	12
2.1.1 Konsep Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2015	12
2.1.2 Konsep Kepuasan Kerja Guru	28
2.1.3 Pengaruh Implementasi Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2015 Terhadap Kepuasan Kerja Guru	39
2.2 Penelitian Terdahulu.....	40
2.3 Kerangka Pemikiran	44

2.4 Hipotesis Penelitian	48
BAB III METODE DAN DESAIN PENELITIAN	51
3.1 Objek Penelitian	51
3.2 Desain Penelitian	51
3.2.1 Metode Penelitian	51
3.2.2 Operasional Variabel Penelitian	52
3.2.3 Populasi.....	58
3.2.4 Sumber Data.....	58
3.2.5 Teknik dan Alat Pengumpulan Data	59
3.2.6 Pengujian Instrumen Penelitian	59
3.2.7 Pengujian Persyaratan Analisis Data	67
3.2.8 Teknik Analisis Data.....	72
3.2.9 Pengujian Hipotesis	77
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	79
4.1 Hasil Penelitian.....	79
4.1.1 Gambaran Umum Lokasi Penelitian	79
4.1.2 Deskripsi Variabel Penelitian	80
4.1.3 Pengujian Persyaratan Analisis.....	91
4.1.4 Pengujian Hipotesis Penelitian	93
4.2 Pembahasan Hasil Penelitian.....	97
4.2.1 Analisis Implementasi Sistem Manajemen Mutu Berbasis ISO 9001:2015	97
4.2.2 Analisis Kepuasan Kerja Guru di SMK Negeri 11 Bandung	99
4.2.3 Pengaruh Implementasi Sistem Manajemen Mutu Berbasis ISO 9001:2015 Terhadap Kepuasan Kerja Guru di SMK Negeri 11 Bandung	101

BAB V PENUTUP.....	104
5.1 Kesimpulan.....	104
5.2 Saran	104
DAFTAR PUSTAKA	106

DAFTAR PUSTAKA

Buku

- Arikunto, S. (2010). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek Edisi Revisi*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Burhanuddin, I. A. (2002). *Manajemen Pendidikan. Wacana, Proses, dan Aplikasinya di Sekolah*. Malang: Universitas Negeri Malang.
- Davis, K., & Newstrom, . & John W. (2001). *Perilaku Dalam Organisasi*. Penerjemah: Agus Dhanna, Edisi kedua. Jilid I. Jakarta: Erlangga.
- Gasperz, V. (2006). *Total Quality Management: Untuk Praktisi Bisnis dan Industri*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Greenberg, J. d. (1995). *Behaviour in Organizations: Understanding & Managing The Human Side of Work*. Englewood Cliffs: Prentice-Hall International, Inc.
- Handoko, T. H. (2001). *Manajemen Perilaku dan Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta: BPFY-Yogyakarta.
- Hariandja, E., & Marihot, T. (2002). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Grasindo.
- Hasibuan, M. S. . (2008). *Manajemen Sumber Daya Manusia* . Jakarta: PT.Bumi Aksara.
- Hasibuan, M. S. P. (2001). *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Edisi Revisi. Jakarta: Bumi Aksara.
- Hoy, & Miskel. (2008). *Educational Administration: Teory Research dan Practice*. New York: McGraw-Hill Companies, Inc.
- Hoyle, D. (2018). *ISO 9000 Quality Systems Handbook-updated for the ISO 9001: 2015 standard*. London: Routledge. Retrieved from <https://doi.org/10.4324/9781315642192>
- Husnan, S. (2003). *Manajemen Keuangan Teori dan Penerapan (Keputusan Jangka Pendek)*. Edisi keempat. Yogyakarta: BPFY Yogyakarta.
- ISO. (2007). *International Workshop Agreement IWA 2 Quality management*

systems — Guidelines for the application of ISO.

ISO. (2015). *International Standard Operation 9001:2015- Quality management systems* — Requirements

Komputer, W. (2010). *Mudah Belajar Statistik SPSS*. Yogyakarta: ANDI OFFSET.

Kreitner, Robert, and Kinicki, A. (2003). *Perilaku Organisasi, Dalam: Early Suandy (penterjemah)*. Jakarta: Salemba Empat.

Luthans, F. (2006). *Perilaku Organisas Edisi Kesepuluh*. Yogyakarta: Andi.

Mangkunegara, A. P. (2004). *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*. Cetakan Pertama. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.

Martoyo, S. (1990). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: BPEE.

Martoyo, S. (1996). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta: BPFE Yogyakarta.

Mathis, R. L. & J. H. J. (2006). *Human Resource Management: Manajemen Sumber Daya Manusia. Terjemahan Dian Angelia*. Jakarta: Salemba Empat.

Muhidin, S. A. (2010). *Statistika 2 Pengantar*. Bandung: Karya Andhika Utama.

Muhidin, S. A., & Sontani, T. U. (2011). *Desain Penelitian Kuantitatif, Panduan Praktis bagi Dosen dan Mahasiswa*. Bandung: Karya Andhika Utama.

Nasional, D. P. (2002). *Kamus Besar Bahasa Indonesia*. Jakarta: Balai Pustaka.

Panggabean, M. S. (2002). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Ghalia Indonesia.

Robbins, S. (2002). *Prinsip-Prinsip Perilaku Organisasi*. Jakarta: Erlangga.

Robbins, S. (2003). *Perilaku Organisasi (Organizational Behaviour)*. Jakarta: PT. Indeks Kelompok Gramedia.

Sa'ad, M. (1995). *Psikologi Industri*. Jakarta: Liberty.

Sallis, E. (2008). *Total Quality Management in Education*. Yogyakarta: IRCiSoD.

Sardiman, A. M. (2005). *Interaksi dan Motivasi Belajar Mengajar*. Jakarta:

Rajawali Press.

Sedarmayanti. (2001). *Sumber Daya Manusia dan Produktivitas Kerja*. Bandung: Mandar Maju.

Setyosari, P. (2010). *Metode Penelitian Penelitian dan Pengembangan*. Jakarta: Kencana.

Siagian, S. P. (2013). *Teori dan Praktek Kepemimpinan*. Jakarta: Rineka Cipta.

Somantri, A., & Muhidin, S. A. (2006). *Aplikasi Statistika dalam Penelitian*. Bandung: Pustaka Setia.

Sopiah. (2008). *Perilaku Organisasi*. Yogyakarta: Andi.

Sugiyono. (2011). *Metode Penelitian Pendidikan*. Bandung: Alfabeta.

Sutrisno, E. (2011). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Kencana.

Jurnal

Angela, S. S., & Suryadi, E. (2018). Pengaruh Motif Internal Dalam Pengimplementasian Sistem Manajemen Mutu (ISO 9001:2008) Terhadap Kinerja Operasional Sekolah Di SMK Negeri 1 Bandung, 1(20), 117–124.

Anwar, M. A., & Yusuf, M. (2008). Pengaruh Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2008 dan Kompensasi Terhadap Kinerja Guru di SMA Darul Ulum 2 Unggulan BPPT Jombang, 3, 17–38.

Balakrishnan, L., & Kumar, C. S. (2011). Effect of Celebrity Based Advertisements on the Purchase Attitude of Consumers towards Durable Products (A study with reference to the city of Chennai). *World Review of Business Research*, 1(2), 98–112.

El-Morsy, G. S., Shafeek, H., Alsehri, A., & Gutub, S. A. (2014). Implementation of Quality Management System by Utilizing ISO 9001:2008 Model in the Emerging Faculties. *Life Science Journal* 2014;11(8), 11(8), 119–125. Retrieved from <http://search.jamas.or.jp/link/ui/2014123396>

Giuliano, R., Moroncini, A., & Depounti, O. (2012). The ability of ISO 9001 certified quality management system to detect cases of workplace harassment. *International Journal of Business and Social Science*, 3(12),

237–248. [https://doi.org/10.1002/\(SICI\)1099-1409\(199902\)3:2<148::AID-JPP111>3.0.CO;2-O](https://doi.org/10.1002/(SICI)1099-1409(199902)3:2<148::AID-JPP111>3.0.CO;2-O)

Hajo, A. (2015). Do mature business processes lead to improved performance? : a review of literature for empirical evidence, (2015), 1–16.

Hendartho, D. (2014). Analisis Implementasi Sistem Manajemen Mutu Iso 9001:2008 Pada Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Mandala Indonesia. *Ilmiah Ilmu Administrasi*, VI(2), 125–138. <https://doi.org/10.31334/trans.v6i2.37>

Idrus, M. (2006). Implikasi Iklim Organisasi Terhadap Kepuasan Kerja Dan Kualitas Kehidupan Kerja Karyawan. *Jurnal Psikologi UNDIP Indonesia*, 3(1), 94–106. <https://doi.org/http://dx.doi.org/10.14710/jpu.3.1.1%20-%209>

Kaziliūnas, A. (2010). the Implementation of Quality Management Systems in Service Organizations. *Public Policy and Administration*, 2603(34), 71–82.

Liana, Y. (2012). Iklim Organisasi Dan Motivasi Berprestasi Terhadap Kepuasan Kerja Dan Kinerja Guru. *STIE Malang. Jurnal Manajemen Dan Akuntansi*, 1, 15–30.

Muhammad Suryo Nugroho, d. (2012). Kajian Terhadap Implementasi Manajemen Mutu Pada Pengelolaan Proyek Perumahan. *Jurnal Rekayasa Sipil Volume 6 No. 2*, hal. 134-1443.

Paramita, C. C. P., & Hartadi. (2018). Pengaruh Sistem Manajemen Mutu Iso (9001 : 2008) Terhadap Produktivitas Kerja Melalui Kepuasan Kerja. *Jurnal Bisnis & Teknologi Politeknik NSC Surabaya*, 5(1), 5–10.

Priyanka, L., & Setiawan, M. (2017). The Effect Of Total Quality Management On The Performance Of Smes Through Mediation Variable Of Organizational Commitment. *Jurnal Aplikasi Manajemen-Journal of*, 116(1).

Putu, N., Juana, P., Sudibya, I. G. A., & Sintaasih, D. K. (2016). Pengaruh Implementasi 9001 : 2008 Terhadap Kinerja Pegawai Dengan Mediasi Kepuasan Kerja. *Jurnal Buletin Studi Ekonomi*, 21(1), 92–101.

- Qolbi, Y. (2014). Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2008 dalam Peningkatan Mutu Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan di Dinas Kesehatan Kota Tarakan. *Ejurnal Ilmu Pemerintahan Volume2*, Nomor 4 , 3119-3130.
- Sonedi. (2016). Pengaruh Kepemimpinan Kepala Sekolah, Iklim Organisasi Terhadap Kepuasan Kerja Guru. Pedagogik. *Jurnal Pendidikan*, 11(2), 134–145.
- Sugian, S. (2015). 7 Prinsip Manajemen Mutu ISO 9001:2015. <http://www.itokindo.org/?s=7+prinsip+iso+9001%3A2015>.
- Tseros, H. (2015). *The New ISO 9001:2015 - Overview of Changes*. <http://www.slideshare.net/IranTraining/the-new-iso-9001-ver00>
- Valmohammadi, C. & Khodapanahi, M. (2011). The Impact of ISO 9001:2000 Implementation on Employees' Job Satisfaction: A Case study. *International Journal of Academic Research*, Vol. 3(1), 601–609.
- Wibowo, M. H. (2016). Implementasi Risk Based Thinking Dalam ISO 9001:2015 Untuk Pengembangan Sistem Manajemen Mutu IPB. *Jurnal Sistem Penjaminan Mutu*, 2–15.
- Yuliejantiningasih, Y. (2012). Hubungan Iklim Sekolah, Beban Tugas, Motivasi Berprestasi, dan Kepuasan Kerja Guru dengan Kinerja Guru SD. *Jurnal Manajemen Pendidikan*, 1 No 3.
- Zulkarnain, H. S. (2016). Pengaruh Sistem Manajemen Mutu ISO Terhadap Kinerja Karyawan Melalui Budaya Kualitas Karyawan (Studi Kasus PT Otsuka Indonesia Malang).

Literatur Perundang-Undangan:

- Depdiknas. (2001). *Manajemen Peningkatan Mutu Berbasis Sekolah*. Jakarta: Direktorat Jenderal Manajemen Pendidikan Dasar dan Menengah.
- Permen. (2007). *Peraturan Menteri Pendidikan Nasional Republik Indonesia Nomor 41 Tahun 2007 Tentang Standar Proses Untuk Satuan Pendidikan Dasar dan Menengah*.

Skripsi/Tesis

- Hendri. (2016). *Pengaruh Penerapan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001: 2008*

Terhadap Kinerja Guru Di Smk Negeri 1 Rambah Diajukan. Digital Times. Universitas Pasir Pengaraian. Retrieved From http://www.dt.co.kr/contents.html?article_no=2012071302010531749001

Nurafifah, S. T. (2017). Pengaruh Implementasi Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2008 Terhadap Kepuasan Pelanggan. Universitas Pendidikan Indonesia.

Pusparanti, D. (n.d.). Pengaruh Iklim Organisasi Sekolah dan Gaya Kepemimpinan Kepala Sekolah Terhadap Kepuasan Kerja Guru Ekonomi di SMA se-Malang Raya. Universitas Negeri Malang.

Rahman, R. A. (2015). Pengaruh Penerapan ISO 9001:2008 (Sistem Manajemen Mutu) Terhadap Kinerja Karyawan (Studi Kasus Pada PT Perkebunan Nusantara VIII). (SKRIPSI). Universitas Widyatama Bandung.

Supriadi, E. (2012). Pengaruh Penerapan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001 : 2008 Terhadap Kinerja Guru Di Smk Negeri 1 Sedayu Bantul (Skripsi). Digital Times. Universitas Negeri Yogyakarta. Retrieved from http://www.dt.co.kr/contents.html?article_no=2012071302010531749001