

No. Daftar FPEB : 152/UN.40.A7.D1/PI/2019

**PENGARUH IMPLEMENTASI SISTEM MANAJEMEN MUTU
ISO 9001:2015 TERHADAP BUDAYA MUTU
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:

FATIMAH NUR'AINI

1503742

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

LEMBAR HAK CIPTA

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

**Oleh :
Fatimah Nur'aini**

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

© Fatimah Nur'aini
Universitas Pendidikan Indonesia
Juli 2019

Hak cipta dilindungi undang-undang.
Skripsi ini tidak boleh diperbanyak seluruhnya atau sebagian, dengan dicetak ulang, difotokopi, atau cara lainnya tanpa seizin dari penulis

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

FATIMAH NUR'AINI

1503742

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

Disetujui dan disahkan oleh pembimbing akademik:

Bandung, Juli 2019

Pembimbing



Dr. Hj. Nani Sutarni, M.Pd
NIP. 196111081986012003

Mengetahui,

Ketua Prodi Pendidikan Manajemen Perkantoran



Dr. Budi Santoso, M.Si
NIP. 196008261987031001

ABSTRAK

PENGARUH IMPLEMENTASI SISTEM MANAJEMEN MUTU ISO 9001:2015 TERHADAP BUDAYA MUTU DI SMK NEGERI 11 BANDUNG

Oleh:

Fatimah Nur'aini

Skripsi dibimbing oleh:

Dr. Hj. Nani Sutarni, M.Pd

Permasalahan yang dikaji dalam penelitian ini adalah belum optimalnya budaya mutu di SMK Negeri 11 Bandung. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui gambaran tingkat efektivitas implementasi sistem manajemen mutu ISO 9001:2015, tingkat budaya mutu, dan untuk mengetahui ada tidaknya pengaruh implementasi sistem manajemen mutu ISO 9001:2015 terhadap budaya mutu.

Metode penelitian menggunakan *explanatory survey*. Teknik pengumpulan data menggunakan angket. Responden adalah 105 guru di SMK Negeri 11 Bandung. Teknik analisis data menggunakan regresi sederhana.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa implementasi sistem manajemen mutu ISO 9001:2015 memiliki pengaruh dan signifikan terhadap budaya mutu di SMK Negeri 11 Bandung. Dengan demikian budaya mutu dapat ditingkatkan melalui peningkatan implementasi sistem manajemen mutu ISO 9001:2015.

Kata Kunci: Implementasi Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2015, Budaya Mutu

ABSTRACT

THE EFFECT OF QUALITY MANAGEMENT SYSTEM ISO 9001:2015 ON QUALITY CULTURE AT STATE VOCATIONAL SCHOOL 11 BANDUNG

By:

Fatimah Nur'aini

This thesis is guided by:

Dr. Hj. Nani Sutarni, M.Pd

The problem examined in this research is not been optimal quality culture at State Vocational School 11 Bandung. This study aims to describe the effectiveness level of quality management system ISO 9001:2015, the level of the quality culture, and to find out whether there is an effect of quality management system ISO 9001:2015 on quality culture at State Vocational School 11 Bandung.

The research method uses explanatory surveys. The technique of collecting data using a questionnaire. Respondents were 105 teachers at State Vocational School 11 Bandung.

The data analysis technique uses simple regression. The results showed that quality management system ISO 9001:2015 had a effect and significant on the the quality culture at State Vocational School 11 Bandung. Thus the quality management system ISO 9001:2015 can be increased through Increasing quality culture.

Keywords: *Quality Management System ISO 9001:2015, Quality Culture*

DAFTAR ISI

LEMBAR PERNYATAAN	Error! Bookmark not defined.
ABSTRAK	i
<i>ABSTRACT</i>	ii
KATA PENGANTAR	Error! Bookmark not defined.
UCAPAN TERIMA KASIH	Error! Bookmark not defined.
DAFTAR ISI	iii
DAFTAR TABEL	v
DAFTAR GAMBAR	ix
BAB I PENDAHULUAN	Error! Bookmark not defined.
1.1. Latar Belakang Masalah	Error! Bookmark not defined.
1.2. Identifikasi dan Rumusan Masalah	Error! Bookmark not defined.
1.3. Tujuan Penelitian	Error! Bookmark not defined.
1.4. Kegunaan Penelitian	Error! Bookmark not defined.
BAB II LANDASAN TEORI	Error! Bookmark not defined.
2.1. Kajian Teori	Error! Bookmark not defined.
2.1.1. Konsep Sistem Manajemen Mutu ..	Error! Bookmark not defined.
2.1.2. Konsep Budaya Mutu	Error! Bookmark not defined.
2.1.3. Pengaruh Implementasi Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2015 terhadap Budaya Mutu	Error! Bookmark not defined.
2.2. Penelitian Terdahulu	Error! Bookmark not defined.
2.3. Kerangka Berfikir	Error! Bookmark not defined.
2.4. Hipotesis Penelitian	Error! Bookmark not defined.
BAB III METODE DAN DESAIN PENELITIAN	Error! Bookmark not defined.
defined.	
3.1 Metode Penelitian	Error! Bookmark not defined.
3.2 Desain Penelitian	Error! Bookmark not defined.
3.2.1. Operasionalisasi Variabel	Error! Bookmark not defined.
3.2.2. Populasi Penelitian	Error! Bookmark not defined.

3.2.3. Teknik dan Alat Pengumpulan Data	Error! Bookmark not defined.
3.2.4. Pengujian Instrumen Penelitian	Error! Bookmark not defined.
3.2.5. Persyaratan Analisis Data	Error! Bookmark not defined.
3.2.6. Teknik Analisis Data	Error! Bookmark not defined.
3.2.7. Pengujian Hipotesis	Error! Bookmark not defined.
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	Error! Bookmark not defined.
4.1. Hasil Penelitian	Error! Bookmark not defined.
4.1.1. Gambaran Umum Objek Penelitian	Error! Bookmark not defined.
4.1.2. Deskripsi Variabel Penelitian	Error! Bookmark not defined.
4.1.3. Pengujian Persyaratan Analisis Data	Error! Bookmark not defined.
4.1.4. Pengujian Hipotesis	Error! Bookmark not defined.
4.1.5. Pembahasan Hasil Penelitian	Error! Bookmark not defined.
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	Error! Bookmark not defined.
5.1. Kesimpulan	Error! Bookmark not defined.
5.2. Saran	Error! Bookmark not defined.
DAFTAR PUSTAKA	10
Sumber Buku	10
Sumber Jurnal	11
Tesis/Disertasi	12
Sumber lain	12

DAFTAR TABEL

- Tabel 1. 1 Rekapitulasi Penelusuran Tamatan Siswa SMK Negeri 1 Bandung
.....**Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 2. 1 Persyaratan Sistem Manajemen Mutu ..**Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 2. 2 Penelitian Terdahulu**Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 3. 1 Operasionalisasi Variabel Implementasi Sistem Manajemen Mutu ISO
9001:2015**Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 3. 2 Operasionalisasi Variabel Budaya Mutu**Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 3. 3 Hasil Uji Validitas Implementasi Sistem Manajemen Mutu ISO
9001:2015 (X).....**Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 3. 4 Hasil Uji Validitas Budaya Mutu (Y) ...**Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 3. 5 Hasil Uji Realibilitas**Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 3. 6 Model Tabel Uji Barlett**Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 3. 7 Tabel Rekapitulasi Bulir Setiap Variabel**Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 3. 8 Kriteria Penafsiran Alternatif Jawaban .**Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 3. 9 Pembantu Perhitungan Analisis Regresi**Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 3. 10 Interpretasi Nilai Korelasi**Error! Bookmark not defined.**

- Tabel 4. 1 Rekapitulasi Tanggapan Responden terhadap Variabel Implementasi Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2015 (X)..... **Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 4. 2 Kecenderungan Jawaban Responden Terhadap Indikator Konteks Organisasi**Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 4. 3 Kecenderungan Jawaban Responden Terhadap Indikator Kepemimpinan.....**Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 4. 4 Kecenderungan Jawaban Responden Terhadap Indikator Perencanaan**Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 4. 5 Kecenderungan Jawaban Responden Terhadap Indikator Dukungan**Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 4. 6 Kecenderungan Jawaban Responden Terhadap Indikator Operasional**Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 4. 7 Kecenderungan Jawaban Responden Terhadap Indikator Evaluasi Kinerja**Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 4. 8 Kecenderungan Jawaban Responden Terhadap Indikator Peningkatan**Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 4. 9 Rekapitulasi Tanggapan Responden Terhadap Variabel Implementasi Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2015 (X)**Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 4. 10 Rekapitulasi Tanggapan Responden Terhadap Variabel Budaya Mutu (Y)**Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 4. 11 Kecenderungan Jawaban Responden Terhadap indikator *Top management support for quality*..**Error! Bookmark not defined.**

- Tabel 4. 12 Kecenderungan Jawaban Responden Terhadap Indikator
Strategic planning for quality.....**Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 4. 13 Kecenderungan Jawaban Responden Terhadap Indikator
Customer focus**Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 4. 14 Kecenderungan Jawaban Responden Terhadap Indikator
Quality training**Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 4. 15 Kecenderungan Jawaban Responden Terhadap Indikator
Recognition.....**Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 4. 16 Kecenderungan Jawaban Responden Terhadap Indikator
Empowerment and involvement.....**Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 4. 17 Kecenderungan Jawaban Responden Terhadap Indikator
Quality improvement teamwork.....**Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 4. 18 Kecenderungan Jawaban Responden Terhadap Indikator
Measurement and analysis**Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 4. 19 Kecenderungan Jawaban Responden Terhadap Indikator
Quality assurance**Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 4. 20 Rekapitulasi Tanggapan Responden Terhadap Variabel
Budaya Mutu (Y).....**Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 4. 21 Homogenitas Variabel Implementasi Sistem Manajemen Mutu
ISO 9001:2015.....**Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 4. 22 Linearitas Variabel Implementasi Sistem Manajemen Mutu
ISO 9001:2015.....**Error! Bookmark not defined.**

Tabel 4. 23 Uji Hipotesis Variabel Implementasi Sistem Manajemen Mutu
ISO 9001:2015 terhadap Budaya Mutu **Error! Bookmark not
defined.**

Tabel 4. 24 Koefisien Korelasi Variabel Implementasi Sistem Manajemen Mutu
ISO 9001:2015 Terhadap Variabel Budaya Mutu ... **Error! Bookmark
not defined.**

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Struktur Standar ISO 9001:2015 pada Siklus PDCA..... **Error!
Bookmark not defined.**

Gambar 2. 2 Budaya Kualitas Berdasarkan Malcolm Baldrige Award **Error!
Bookmark not defined.**

Gambar 2. 3 Pengaruh Budaya Organisasi terhadap Kinerja dan Kepuasan . **Error!
Bookmark not defined.**

Gambar 2. 4 Kerangka Pemikiran**Error! Bookmark not defined.**

Gambar 2. 5 Kausalitas Variabel Penelitian**Error! Bookmark not defined.**

Gambar 4. 1 Tanggapan Responden Terhadap Variabel Implementasi
Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2015..... **Error! Bookmark not
defined.**

Gambar 4. 2 Tanggapan Responden Terhadap Variabel Budaya Mutu..... **Error!
Bookmark not defined.**

Gambar 4. 3 Rekapitulasi Perhitungan Data Variabel Implementasi
Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2015 (X) **Error! Bookmark not
defined.**

Gambar 4. 4 Rekapitulasi Perhitungan Data Variabel Budaya Mutu (Y)..... **Error!
Bookmark not defined.**

DAFTAR PUSTAKA

Sumber Buku

- Abdurahman, M., Muhidin, S. A., & Somantri, A. (2011). *Dasar-Dasar Metode Statistika untuk Penelitian*. Bandung: CV Pustaka Setia.
- Arikunto, S. (2010). *Prosedur Penelitian : Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Faturohman, P., & Suryana, MM., D. (2012). *Guru Profesional*. Bandung: PT. Refika Aditama.
- Gasperz, V. (2001). *Total Quality Management*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Hadis, Abdul, & Nurhayati. (2010). *Manajemen Mutu Pendidikan*. Bandung: Alfabeta.
- Hardjosoedarmo. (2004). *Total Quality Management*. Yogyakarta: Andi.
- Husein, U. (2008). *Metode Penelitian Untuk Skripsi dan Tesis Bisnis*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Muhidin, S. A. (2010). *Statistika 2 Pengantar untuk Penelitian*. Bandung: Karya Andhika Utama.
- Muhidin, S. A., & Sontani, T. U. (2011). *Desain Penelitian Kuantitatif*. Bandung: Karya Andhika Utama.
- Robbins, S. P. (2003). *Organizational Behavior. Tenth Edition*. Singapore: Prentice-Hall.
- Robbins, S. P. (2006). *Perilaku Organisasi*. Jakarta: Salemba Empat.
- Sugiyono. (2011). *Metode Penelitian Pendidikan*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2012). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R & D*. Bandung: Alfabeta.
- Usman, H. (2011). *Manajemen, Teori, Praktek, dan Riset Pendidikan*. Jakarta: PT. Bumi Aksara.

Sumber 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 (*Effect of internal motif in implementation of quality management system (ISO 9001 : 2008) on operational performance of school at SMK Negeri 1 Bandung*), *1*(2), 266–273.
- Fahat, M. A., & Munawaroh, H. M. (2016). Pengaruh Sistem Manajemen Mutu ISO 9001 : 2008 Terhadap Kinerja Karyawan Melalui Budaya Kualitas Perusahaan. *Jurnal Ekonomi, Manajemen*, 1–13.
- Giuliano, R. (2012). The Ability of ISO 9001 Certified Quality Management System to Detect Cases of Workplace Harassment, *3*(12), 237–248.
- Harvey, L., & Stensaker, B. (2008). Quality culture : understandings , boundaries and linkages, (September 2007), 1–16.
- ISO. (2015). Standar Internasional ISO 9001 : 2015 Sistem Manajemen Mutu - Persyaratan, 0–60.
- Johnson, J. J. (2000). Differences in Supervisor and Non-Supervisor Perceptions of Quality Culture and Organizational Climate. *Public Personnel Management Volume*, *29*(1), 119–128.
- Kumar, D. A., & Balakrishnan, V. (2011). A Study on ISO 9001 Quality Management System Certifications – Reasons behind the Failure of ISO Certified Organizations, *11*(9).
- Nugraha, A., Catur, Y., Bakhtiar, A., & Pujotomo, D. (2018). Analisis Pengaruh Sistem Manajemen Mutu ISO 9001 Terhadap Kinerja Operasional Berbagai Organisasi Di Indonesia Dengan Budaya Kualitas Sebagai Variabel Mediasi. *Jurnal Teknik Industri*, *7*, No 3.
- Paunescu, C., & Fok, W. (2002). Commitment To Quality Education Services Through ISO 9000: A Case Study of Romania, 1–15.
- Sarifani, K. K. A., & Rasto. (2017). Keterampilan Manajerial Kepala Sekolah Dan Budaya Mutu Sebagai Determinan Kinerja Guru, *1 No.1*, 30–40.
- Semuel, H., & Zulkarnain, J. (2011). Pengaruh Sistem Manajemen Mutu ISO

- Terhadap Kinerja Karyawan Melalui Budaya Kualitas Perusahaan (Studi Kasus PT . Otsuka Indonesia Malang). *Jurnal Manajemen Dan Kewirausahaan*, 13 No.2, 162–176.
- Soegiono, M. R., Rosiawan, M., & Sari, Y. (2013). Perancangan Dan Penerapan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001 : 2008. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Universitas Surabaya*, 2(1), 1–18.
- Supriyadi, E., & H, S. (2012). Pengaruh Penerapan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001: 2008 Terhadap Kinerja Guru Di Smk Negeri 1 Sedayu Bantul, 1–11.
- Watson, M. A., & Gryna, F. M. (2001). Quality culture in small business : Four case studies. *Quality Progress*, 34(1), 41–48.
- Wibowo, M. H. (2016). Implementasi Risk Based Thinking Dalam ISO 9001 : 2015 Untuk Pengembangan Sistem Manajemen Mutu Ipb, 1–17.
- Wibowo, N. (2014). Dampak Implementasi SMM ISO 9001:2008 Terhadap Budaya Mutu Pada Smk Di Kabupaten Gunungkidul. *Jurnal Pendidikan Vokasi*, 4, 43–56.

Tesis/Disertasi

- Maulana, A. (2011). *Analisis Penerapan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2015 pada Kantor Manajemen Mutu Institut Pertanian Bogor*. Skripsi Departemen Manajemen Fakultas Ekonomi dan Manajemen Institut Pertanian Bogor.
- Rahman, R. A. (2015). *Pengaruh Penerapan ISO 9001:2015 (Sistem Manajemen Mutu) Terhadap Kinerja Karyawan (Studi Kasus Pada PT Perkebunan Nusantara VIII)*. Skripsi Fakultas Ekonomi Universitas Widyatama Bandung.
- Supriyadi, E. (2012). *Pengaruh Penerapan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2015 Terhadap Kinerja Guru di SMK Negeri 1 Sedayu Bantul*. Skripsi Jurusan Pendidikan Teknik Sipil dan Perencanaan Universitas Negeri Yogyakarta.

Sumber lain

Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 20 Tahun 2003