

**PENGARUH SISTEM MANAJEMEN MUTU ISO 9001:2015
TERHADAP KINERJA PEGAWAI DI KANTOR PUSAT PT
POS BANDUNG DIVISI PELAYANAN SDM**

SKRIPSI

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



Oleh:

Aninda Nurfadhilah

1606212

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

2020

i

Aninda Nurfadhilah, 2020

*PENGARUH SISTEM MANAJEMEN MUTU ISO 9001:2015 TERHADAP KINERJA PEGAWAI DI KANTOR PUSAT PT
POS BANDUNG DIVISI PELAYANAN SDM*

Universitas Pendidikan Indonesia | Repository.upi.edu | Perpustakaan.upi.edu

**PENGARUH SISTEM MANAJEMEN MUTU ISO 9001:2015
TERHADAP KINERJA PEGAWAI DI KANTOR PUSAT PT
POS BANDUNG DIVISI PELAYANAN SDM**

Oleh
Aninda Nurfadhilah

Sebuah skripsi diajukan untuk memenuhi salah satu syarat memperoleh gelar
Sarjana Pendidikan pada Fakultas Pendidikan Ekonomi dan Bisnis

© Aninda Nurfadhilah 2020
Universitas Pendidikan Indonesia
September 2020

Hak Cipta dilindungi Undang-Undang

i

Aninda Nurfadhilah, 2020
*PENGARUH SISTEM MANAJEMEN MUTU ISO 9001:2015 TERHADAP KINERJA PEGAWAI DI KANTOR PUSAT PT
POS BANDUNG DIVISI PELAYANAN SDM*
Universitas Pendidikan Indonesia | [Repository.upi.edu](https://repository.upi.edu) | [Perpustakaan.upi.edu](https://perpustakaan.upi.edu)

Skripsi ini tidak boleh diperbanyak seluruhnya atau sebagian,
Dengan dicetak ulang, fotokopi, atau cara lain tanpa ijin dari penulis

LEMBAR PENGESAHAN

Aninda Nurfadhilah

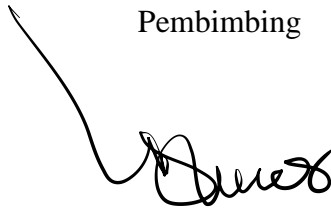
1606212

**PENGARUH SISTEM MANAJEMEN MUTU ISO 9001:2015
TERHADAP KINERJA PEGAWAI DI KANTOR PUSAT PT
POS BANDUNG DIVISI PELAYANAN SDM**

disetujui dan disahkan oleh pembimbing :

Bandung,

Pembimbing



Dr. Edi Suryadi, M.Si.

NIP. 19620617 198803 1 003

Mengetahui,

Ketua Prodi Pendidikan Manajemen



Dr. Sambas Ali Muhidin, S.Pd., M.Si.

NIP. 19740627 200112 1 001

ii

Aninda Nurfadhilah, 2020

**PENGARUH SISTEM MANAJEMEN MUTU ISO 9001:2015 TERHADAP KINERJA PEGAWAI DI KANTOR PUSAT PT
POS BANDUNG DIVISI PELAYANAN SDM**

Universitas Pendidikan Indonesia | Repository.upi.edu | Perpustakaan.upi.edu

ABSTRAK

PENGARUH SISTEM MANAJEMEN MUTU ISO 9001:2015 TERHADAP KINERJA PEGAWAI DI KANTOR PUSAT PT POS BANDUNG DIVISI PELAYANAN SDM

oleh:

Aninda Nurfadhilah

1606212

Skripsi ini dibimbing oleh:

Dr. Edi Suryadi, M.Si.

Tujuan penelitian ini untuk mengetahui pengaruh Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2015 terhadap Kinerja Pegawai Kantor Pusat PT POS Bandung. Metode penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif. Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan data primer. Pengumpulan data dilakukan dengan kuesioner dengan metode survey. Populasi yang digunakan dalam penelitian ini sebanyak 30 orang pegawai bagian SDM PT Pos Indonesia. Adapun analisis data yang dilakukan penulis meliputi analisis deskriptif dan analisis regresi linear sederhana. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa persepsi pegawai mengenai implementasi Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2015 pada Kantor Pusat PT POS Bandung dinilai cukup, hal ini dikarenakan Kantor Pusat PT POS Bandung selalu meninjau efektivitas tindakan perbaikan yang dilakukan. Sedangkan persepsi pegawai mengenai Kinerja Pegawai di Kantor Pusat PT POS Bandung dinilai cukup baik, hal ini didukung oleh pekerjaan yang dilakukan Pegawai di Kantor Pusat PT POS Bandung penuh perhitungan dan ketelitian. Hasil pengujian hipotesis yang menunjukkan bahwa Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2015 memiliki pengaruh yang signifikan terhadap Kinerja Pegawai pada Kantor Pusat PT POS Bandung, dimana pengaruh variabel Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2015 ini memberikan pengaruh sebesar 77,1% terhadap Kinerja Pegawai dan sisanya 22,9% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diamati diluar model.

Kata Kunci: Sistem Manajemen Mutu, ISO 9001:2015, Kinerja

v

Aninda Nurfadhilah, 2020

PENGARUH SISTEM MANAJEMEN MUTU ISO 9001:2015 TERHADAP KINERJA PEGAWAI DI KANTOR PUSAT PT POS BANDUNG DIVISI PELAYANAN SDM

Universitas Pendidikan Indonesia | Repository.upi.edu | Perpustakaan.upi.edu

ABSTRACT

THE EFFECT OF ISO 9001: 2015 QUALITY MANAGEMENT SYSTEM ON EMPLOYEE PERFORMANCE AT PT POS BANDUNG CENTER OFFICE HR SERVICE DIVISION

by:

Aninda Nurfadhilah

1606212

This research guided by:

Dr. Edi Suryadi, M.Si.

The purpose of this study was to determine the effect of the ISO 9001: 2015 Quality Management System on Employee Performance of PT POS Bandung Head Office. This research method uses a quantitative approach. The data source used in this research is primary data. The data was collected by questionnaire with survey method. The population used in this study were 30 employees of the HR department in PT Pos Indonesia. The data analysis conducted by the author includes descriptive analysis and simple linear regression analysis. The results of this study indicate that perception of employees regarding the implementation of ISO 9001: 2015 Quality Management System at the Head Office of PT POS Bandung are considered sufficient, this is because the Head Office of PT POS Bandung always reviews the effectiveness of the corrective actions taken. Meanwhile, employees' perceptions of performance at the PT POS Bandung Head Office are considered sufficient, this is supported by the work carried out by employees at the PT POS Bandung Head Office full of calculation and accuracy. The results of hypothesis testing show that the ISO 9001: 2015 Quality Management System has a significant influence on Employee Performance at the PT POS Bandung Head Office, where the influence of the ISO 9001: 2015 Quality Management System variable has an influence of 77.1% on Employee Performance and the rest 22.9% is influenced by other variables which are not observed outside the model.

Keywords: Quality Management System, ISO 9001: 2015, Performance

vi

Aninda Nurfadhilah, 2020

**PENGARUH SISTEM MANAJEMEN MUTU ISO 9001:2015 TERHADAP KINERJA PEGAWAI DI KANTOR PUSAT PT
POS BANDUNG DIVISI PELAYANAN SDM**

Universitas Pendidikan Indonesia | Repository.upi.edu | Perpustakaan.upi.edu

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN	ii
BERITA ACARA	iii
LEMBAR PERNYATAAN	iv
ABSTRAK	v
<i>ABSTRACT</i>	vi
KATA PENGANTAR	viii
UCAPAN TERIMA KASIH	ix
DAFTAR ISI	xii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR TABEL	xv
1. BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Identifikasi dan Rumusan Masalah	7
1.3. Tujuan Penelitian	8
1.4. Manfaat Penelitian	8
2. BAB II KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS	9

2.1 Kajian Pustaka	9
2.1.1 Konsep Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2015	9
2.1.2 Konsep Kinerja Pegawai	26
2.2 Pengaruh Sistem Manajemen Mutu Terhadap kinerja	29
2.3 Penelitian Terdahulu.....	30
2.4 Kerangka Pemikiran	32
2.5 Hipotesis	36
3. BAB III METODE DAN DESAIN PENELITIAN	32
3.1 Objek Penelitian	32
3.2 Metode Penelitian.....	32
3.3 Desain Penelitian	33
3.3.1 Operasionalisasi Variabel Penelitian	33
3.3.2 Populasi Penelitian.....	39
3.3.3 Teknik dan Alat Pengumpulan Data.....	41
3.3.4 Pengujian Instrumen Penelitian	42
3.3.5 Pengujian Persyaratan Analisis Data	46
3.3.6 Teknik Analisis Data	50
3.3.7 Pengujian Hipotesis	54
4. BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	56
4.1 Hasil Penelitian.....	56
4.2 Hasil Analisis Variabel Penelitian.....	57

4.2.1 Pengujian Kualitas Instrument Penelitian.....	57
4.2.2 Deskripsi Variabel Penelitian	60
4.2.3 Pengujian Persyaratan Analisis Data	80
4.2.4 Hasil Pengujian Hipotesis	85
4.3 Pembahasan Hasil penelitian.....	91
4.3.1 Analisis Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2015	91
4.3.2 Analisis Kinerja	91
4.3.3 Pengaruh Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2015 Terhadap Kinerja 92	
5. BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	95
5.1 Kesimpulan.....	95
5.2 Saran.....	96
DAFTAR PUSTAKA	98

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Grafik Absensi Divisi Pelayanan SDM Tahun 2019	6
Gambar 2.1 Struktur Standar ISO 9001:2015 pada Siklus PDCA.....	11
Gambar 2.2 Kerangka Berpikir	35
Gambar 2.3 Hubungan Kausalitas Variabel.....	36
Gambar 4.1 Garis Kontinum Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2015	70
Gambar 4.2 Garis Kontinum inerja Pegawai	79
Gambar 4.3 Uji Normalitas dengan Menggunakan PP-Plot	80
Gambar 4.4 Uji Heterosedastisitas dengan Satterplot.....	83
Gambar 4.5 Uji Linieritas dengan Dot Plot	85

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Data SMI PT Pos Indonesia	4
Tabel 1.2 Skala Penilaian Kinerja Pegawai PT Pos Indonesia	5
Tabel 2.1 Persyaratan Sistem Manajemen Mutu.....	20
Tabel 3.1 Operasionalisasi Variabel sistem manajemen mutu ISO 9001:2015 (Variabel X).....	34
Tabel 3.2 Operasionalisasi Variabel Kinerja pegawai (Variabel Y).....	
Tabel 3.3 Jumlah Pegawai Bagian Sumber Daya Manusia PT Pos Indonesia.....	40
Tabel 3.4 Distribusi Pembantu untuk Uji Normalitas	47
Tabel 3.5 Model Tabel Uji Barlett	
Tabel 3.6 Rekapitulasi Bulir setiap Variabel	51
Tabel 4.1 Reapitulasi Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas.....	57
Tabel 4.2 Kategori Interpretasi Skor	60
Tabel 4.3 Tanggapan Responden Tentang Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2015	67
Tabel 4.4 Tanggapan Responden Tentang Kinerja Pegawai	78
Tabel 4.5 Hasil Pengujian Normalitas	82
Tabel 4.6 Uji Linieritas	84
Tabel 4.7 Hasil Analisis Regresi.....	85
Tabel 4.8 Pengujian Koefisien Korelasi.....	87
Tabel 4.9 Koefisien Determinasi.....	88
Tabel 4.10 Hasil Pengujian Hipotesis	90

DAFTAR PUSTAKA

Buku

Abdurahman, M., M, S. A., & Somantri, A. (2011). *Dasar-Dasar Metode Statistika Untuk Penelitian*. Bandung: Cv. Pustaka Setia.

Arikunto, S. (2010). *Manajemen Penelitian*. Jakarta: Rineka Cipta.

Arikunto, S. (2010). *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.

David L, Goetsch, dan Stanley, B.Davis.(2017). *Pengantar Manajemen Mutu 2*. Jakarta: PT. Prenhalindo.

Davis, K., & Newstrom, . & John W. (2001). *Perilaku Dalam Organisasi*. Penerjemah: Agus Dhanna, Edisi kedua. Jilid I. Jakarta: Erlangga.

Dharma, C. 2007. Analisis Pengaruh Penerapan SMM ISO 9001: 2000 Terhadap Peningkatan Kinerja Pada PT. Jasa Raharja (Persero) Cabang Sumatera Utara, *Tesis*, Sekolah Pascasarjana Universitas Sumatera Utara Medan.

Gaspersz, V. (2005). *Manajemen Kualitas*. Jakarta : PT. Gramedia Pustaka Umum.

..... (2011). *Total Quality Management*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.

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.

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*.

.....(2015) *Sistem manajemen Mutu – Persyaratan*

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: BPFY 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.
- Nasution, M. N. (2001). *Manajemen Mutu Terpadu*, Ghalia Indonesia.
- Nazir, M. (2011). *Metode Penelitian*. Bogor: Ghalia Indonesia.
- _____. (2013). *Metode Penelitian*. Bogor: Ghalia Indonesia.
- Nimran, U. (2009). *Perilaku Organisasi*. Surabaya: Citra Media.
- Pamungkas (2013) Implementasi ISO 9001:2008 yang dilakukan di dalam suatu organisasi dapat mempengaruhi kinerja pegawai secara signifikan.
- Pamungkas, S. C. (2013). *Pengaruh Penerapan ISO 9001:2008 Terhadap Kinerja Pegawai Sekretariat Pemerintah Kota Malang*, Skripsi, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Brawijaya.
- Priansa, D. J. (2017). *Manajemen Kinerja Kepegawaian*, Bandung : CV Pustaka Setia.
- Rahadi, D. R. (2010). *Manajemen Kinerja Sumber Daya Manusia*. Malang: Tunggal Mandiri Publishing.

Rahmawaty (2010) dalam penelitiannya menemukan bahwa penerapan SMM ISO 9001:2008 signifikan terhadap kinerja seorang pegawai serta mempunyai pengaruh yang positif.

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

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

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

Sedarmayanti. (2009). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bandung: PT Refika Aditama.

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

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

Sugiyono. (2012). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: CV Alfabeta.

_____. (2012). *Memahami Penelitian Kuantitatif*. Bandung: CV Alfabeta.

Suryatama, E. (2014). *Aplikasi ISO sebagai Standar Mutu*. Jakarta: Kata Pena.

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, Vol.1 No.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, Vol 3, 17–38.
- Hendartho, D. (2014). Analisis Implementasi Sistem Manajemen Mutu Iso 9001:2008 Pada Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Mandala Indonesia. *Ilmiah Ilmu Administrasi*, Vol.VI No.2, 125–138. <https://doi.org/10.31334/trans.v6i2.37>.
- Muhammad Suryo Nugroho, d. (2012). Kajian Terhadap Implementasi Manajemen Mutu Pada Pengelolaan Proyek Perumahan. *Jurnal Rekayasa Sipil* Vol. 6 No.2, 134-1443.
- Oki Eka Sindhuwinata,F.(2016).Perancangan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2015 .Studi Kasus :Vol.4 No.2,183-190
- Priede, J. (2012). Implementation of Quality Management System ISO 9001 in the World and its Strategic Necessity. *Science Direct* , 1466-1475.
- 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*, Vol. 21 No.1, 92–101.
- Semuel, H., & Zulkarnain, J. (2011). Pengaruh Sistem Manajemen Mutu ISO terhadap Kinerja Karyawan Melalui Budaya Kualitas Perusahaan (Studi Kasus PT. Otsuka Indonesia Malang). *Manajemen dan Kewirausahaan Vol. 13 No. 2* , 162-176.
- Zulkarnain, H. S. (2016). Pengaruh Sistem Manajemen Mutu ISO Terhadap Kinerja Karyawan Melalui Budaya Kulitas Karyawan (Studi Kasus PT Otsuka Indonesia Malang).

Skripsi, Tesis, Disertasi

Anggraeni, Luqyana Fitri.(2017). 'Evaluasi Manajemen Mutu Berdasarkan ISO 9001:2015 pada PT Qasico Teknologi Indonesia.Skripsi .Sistem Informasi .Universitas Multimedia Nusantara .Tangerang.

Anhar, Aziis. (2009). ' Pengaruh Penerapan Sistem Manajemen Mutu ISO: 9001 terhadap Kinerja Pegawai dengan Pemberian Insentif dan Kepuasan Kerja Sebagai Variabel Moderating pada PT.Pelabuhan I Terminal Peti Kemas'. Tesis. Program Pasca Sarjana .Universitas Sumatera Utara

Cipta, darma. (2007) ' Analisis Pengaruh Penerapan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001 terhadap Peningkatan Kinerja pada PT. Jasa Rahardja Cabang Sumatera' .Tesis . Program Pasca Sarjana. Universitas Sumatera.

Nurjanah,2008, 'Pengaruh Gaya Kepemimpinan dan Budaya Organisasi terhadap Komitmen Organisasi dalam Meningkatkan Kinerja.Tesis, Universitas Diponegoro, Semarang.

Pamungkas, Septantya Chandra.(2013). 'Pengaruh Penerapan ISO 9001:2008 Terhadap Kinerja Pegawai Sekretariat Pemerintah Kota Malang,Skripsi, Ekonomi dan Bisnis Universitas Brawijaya.Malang .

Sani,Mufid Rizal.(2019). ' Sistem Manajemen Mutu Perguruan Tinggi Berbasis ISO 9001:2015 Di IAIN Purwokerto'.Tesis. Manajemen Pendidikan Islam ,IAIN ,Purwokerto.

Setiawan,W, 2006, Pengaruh Penerapan Total Quality Management (TQM) terhadap Budaya Kualitas, Tesis, Program Pasca Sarjana, Universitas Brawijaya, Malang.

Semuel, H., & Zulkarnain, J. (2011). Pengaruh Sistem Manajemen Mutu ISO terhadap Kinerja Karyawan Melalui Budaya Kualitas Perusahaan (Studi Kasus PT. Otsuka Indonesia Malang). *Manajemen dan Kewirausahaan Vol. 13 No. 2* , 162-176.

Stoner, JAF. 2000. *Manajemen*. Edisi Bahasa Indonesia. Prenhallindo. Jakarta.