

BAB V

SIMPULAN, IMPLIKASI DAN REKOMENDASI

Pada bab V (lima), dalam penelitian ini, penulis akan memaparkan simpulan, implikasi dan rekomendasi dari penelitian yang berjudul “Pengaruh Penerapan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2015 terhadap Kinerja Pegawai di Pusat Pengembangan Kompetensi Jalan, Perumahan dan Pengembangan Infrastruktur Wilayah”.

5.1 Simpulan

Berdasarkan hasil pengolahan dan analisis data yang dilakukan oleh peneliti, didapatkan hasil bahwa Penerapan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2015 berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kinerja Pegawai di Pusat Pengembangan Kompetensi Jalan, Perumahan dan Pengembangan Infrastruktur Wilayah.

5.1.1 Penerapan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2015

Berdasarkan hasil penelitian, dilihat dari perhitungan *Weight Means Score* (WMS) atau perolehan nilai kecenderungan rata-rata, Penerapan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2015 di Pusat Pengembangan Kompetensi Jalan, Perumahan dan Pengembangan Infrastruktur Wilayah termasuk dalam kategori sangat baik dengan nilai 3,28. Perhitungan WMS ini dilihat dari 7 dimensi yang termasuk kedalam prinsip-prinsip Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2015 diantaranya: fokus pada pelanggan (*Customer Focus*) , kepemimpinan (*Leadership*) , keterlibatan orang-orang (*Engagement of People*) , pendekatan proses (*Process Approach*) , pengembangan sistem (*Improvement*), pengambilan keputusan berbasis bukti (*Evidanced Based Descion Making*) dan manajemen hubungan dengan berbagai pihak (*Relationship Management*).

Secara umum nilai rata-rata yang diperoleh dari 7 dimensi diatas termasuk kedalam kategori sangat baik, namun jika dilihat dari hasil skor WMS didapatkan nilai yang paling rendah dibandingkan yang lain, yaitu pada dimensi pengembangan sistem atau *Improvement* yang terdiri dari ketergantungan antara proses-proses sistem serta

pengembangan sistem sesuai dengan tantangan zaman. Di lingkungan Pusat Pengembangan Kompetensi Jalan, Perumahan dan Pengembangan Infrastruktur Wilayah penerapan sistem manajemen mutu ISO 9001:2015 dijalankan dengan baik oleh seluruh anggota organisasi mulai dari pimpinan hingga para pegawai, hal ini dibuktikan dengan hasil penelitian bahwa lembaga fokus pada pelanggan dalam hal pelayanan untuk meningkatkan kualitas/mutu serta pelibatan seluruh anggota organisasi dalam setiap pekerjaan yang telah ditetapkan berdasarkan pengambilan keputusan berbasis bukti di Pusat Pengembangan Kompetensi Jalan, Perumahan dan Pengembangan Infrastruktur Wilayah.

5.1.2 Kinerja Pegawai

Dilihat dari gambaran dan perhitungan *Weight Means Score* (WMS) kinerja pegawai di Pusat Pengembangan Kompetensi Jalan, Perumahan dan Pengembangan Infrastruktur Wilayah memperoleh hasil skor 3,27. Jika di konsultasikan dengan tabel konsultasi WMS termasuk pada kategori sangat baik. Perolehan perhitungan kecenderungan rata-rata atau WMS tersebut dilihat dari 6 indikator yang diukur, diantaranya: kualitas, kuantitas, ketepatan waktu, efektivitas, kemandirian dan komitmen. Secara umum skor WMS yang diperoleh dari 6 indikator kinerja pegawai diatas termasuk pada kategori sangat baik, namun jika dilihat indikator kuantitas mendapatkan skor nilai terendah dibandingkan dengan indikator lainnya, indikator kuantitas berkaitan dengan jumlah pekerjaan yang terselesaikan dan banyaknya pekerjaan yang di kerjakan oleh para pegawai. Hal ini menunjukkan bahwa kinerja pegawai di lingkungan Pusat Pengembangan Kompetensi Jalan, Perumahan dan Pengembangan Infrastruktur Wilayah sudah sangat baik dan menunjukkan hasil yang diharapkan oleh lembaga karena adanya komitmen dan kemandirian yang dimiliki oleh para pimpinan dan pegawai dalam pekerjaan sehingga hasil pekerjaan menjadi efektif.

5.1.3 Pengaruh Penerapan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2015 terhadap Kinerja Pegawai di Pusat Pengembangan Kompetensi Jalan, Perumahan dan Pengembangan Infrastruktur Wilayah

Rosa Shafira Gunawan, 2021

PENGARUH PENERAPAN SISTEM MANAJEMEN MUTU ISO 9001:2015 TERHADAP KINERJA PEGAWAI DI PUSAT PENGEMBANGAN KOMPETENSI JALAN, PERUMAHAN DAN PENGEMBANGAN INFRASTRUKTUR WILAYAH

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

Dilihat dari gambaran hasil analisis data yang dilakukan menunjukkan bahwa hipotesis yang diajukan oleh peneliti dapat diterima dan terdapat pengaruh positif serta signifikan dari “Pengaruh Penerapan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2015 terhadap Kinerja Pegawai di Pusat Pengembangan Kompetensi Jalan, Perumahan dan Pengembangan Infrastruktur Wilayah”. Perolehan hasil uji koefisien korelasi didapatkan nilai 0,609 antara variabel X dengan variabel Y, jika dikonsultasikan dengan tabel interpretasi r, 0,0609 berada pada interval 0,60 – 0,799 dan termasuk pada kategori tingkat hubungan “Kuat” .

Hasil perhitungan uji koefisien determinasi nilai R Square sebesar 0,371, maka perolehan nilai koefisien determinasi sebesar 37,1%. Hal ini menunjukkan bahwa Kinerja Pegawai di Pusat Pengembangan Kompetensi Jalan, Perumahan dan Pengembangan Infrastruktur Wilayah dipengaruhi oleh Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2015 sebesar 37,1% dan 62,9% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti oleh peneliti.

Berdasarkan perhitungan uji tingkat signifikansi diperoleh t_{hitung} sebesar 7,034 sedangkan t_{tabel} sebesar 1,667 diperoleh dari $dk=n-2$ maka, $dk= 86-2 = 84$, dengan tingkat kesalahan 5%. Hal ini menunjukkan $t_{hitung} > t_{tabel}$ maka H_0 diterima sehingga dapat dikatakan bahwa nilai korelasi *Pearson Product Moment* tersebut signifikan terhadap kinerja pegawai di Pusat Pengembangan Kompetensi Jalan, Perumahan dan Pengembangan Infrastruktur Wilayah.

Perolehan pada uji regresi linier sederhana menunjukkan persamaan linier antara variabel X (Penerapan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2015) dengan variabel Y (Kinerja Pegawai). Dapat diketahui nilai (a) Konstanta: 19,540 dan (b) beta: 0,608, maka diperoleh persamaan regresi nilai sebagai berikut : $\hat{Y} = 19,540 + 0,608X$. Persamaan diatas memiliki hubungan yang positif, sehingga nilai regresi beta sebesar 0,608 menyatakan bahwa setiap terjadi perubahan (peningkatan atau penurunan) satu poin pada variabel X maka akan diikuti pula perubahan variabel Y sebesar 0,608. Hal tersebut menggambarkan bahwa hipotesis penelitian yang telah dirumuskan sebelumnya diterima, karena menyatakan prediksi yang linier atau searah. dapat

diketahui bahwa nilai t_{hitung} sebesar 7,034 dan t_{tabel} sebesar 1,667 diperoleh dari $dk=n-2$ maka, $dk= 86-2 = 84$. Dikarenakan $t_{hitung} > t_{tabel}$ maka H_a diterima sehingga dapat dikatakan bahwa Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2015 berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kinerja Pegawai di Pusat Pengembangan Kompetensi Jalan, Perumahan dan Pengembangan Infrastruktur Wilayah. Dengan demikian hipotesis yang diajukan oleh peneliti dapat diterima.

Hal ini menunjukkan bahwa penerapan sistem manajemen mutu ISO 9001:2015 berpengaruh terhadap kinerja pegawai di Pusat Pengembangan Kompetensi Jalan, Perumahan dan Pengembangan Infrastruktur Wilayah berjalan dengan baik. Dilihat dari 7 dimensi variabel X, lembaga sangat berorientasi atau fokus kepada pelanggan dan para pimpinan memiliki komitmen dan mampu memelihara lingkungan internal dengan cara melakukan sosialisasi terhadap penerapan mutu ISO 9001:2015, serta melibatkan seluruh anggota organisasi di setiap kegiatan berdasarkan pengambilan keputusan yang tepat, sehingga menghasilkan pekerjaan secara efektif didukung oleh kemandirian dan komitmen yang dimiliki para pegawai untuk mencapai kinerja yang baik.

5.2 Implikasi

Perolehan implikasi yang dihasilkan dari penelitian “Pengaruh Penerapan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2015 terhadap Kinerja Pegawai di Pusat Pengembangan Kompetensi Jalan, Perumahan dan Pengembangan Infrastruktur Wilayah” diantaranya akan dijabarkan sebagai berikut.

Dampak dari penerapan sistem manajemen mutu ISO 9001:2015 menjadi salah satu faktor dalam mempengaruhi dan meningkatkan kinerja pegawai serta berdampak pada peningkatan kinerja organisasi di Pusat Pengembangan Kompetensi Jalan, Perumahan dan Pengembangan Infrastruktur Wilayah. Dengan berpedoman dan mengacu pada sistem manajemen mutu ISO 9001:2015, lalu di terapkan dan di aplikasikan dalam lingkungan organisasi maka berdampak pada kinerja pegawai,

pegawai harus memahami dan melakukan pekerjaan sesuai dengan acuan pada sistem manajemen mutu yang diterapkan.

Adapun jika dilihat dari perolehan skor WMS dalam variabel penerapan sistem manajemen mutu ISO 9001:2015 dimensi pengembangan sistem memiliki skor paling rendah diantara dimensi yang lainnya, hal ini berdampak pada lembaga jika tidak di tingkatkan, maka hendaknya lembaga memperhatikan pengembangan sistem yang harus terus diperbarui sesuai dengan perkembangan zaman, dan memahami ketergantungan antara proses dengan sistem yang digunakan. Sedangkan pada variabel kinerja pegawai didapatkan skor WMS pada indikator kuantitas yang paling rendah diantara indikator lainnya, hal ini bisa merugikan lembaga jika tidak di perhatikan ataupun di tingkatkan, sehingga produk atau layanan yang diberikan tidak sesuai dengan yang telah ditetapkan oleh lembaga ataupun yang diharapkan oleh para pelanggan. Hendaknya lembaga serta para pegawai memperhatikan dan terus meningkatkan kuantitas dalam jumlah pekerjaan yang terselesaikan serta banyaknya pekerjaan yang akan dikerjakan oleh para pegawai. Penelitian ini diharapkan dapat menjadi jawaban bagi suatu lembaga atau organisasi yang memiliki permasalahan yang berkaitan dengan kinerja pegawai untuk berkomitmen dan menerapkan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2015 agar dapat memberikan pelayanan dan hasil yang berkualitas dan mencapai mutu yang telah ditetapkan.

5.3 Rekomendasi

Berdasarkan hasil penelitian terkait “Pengaruh Penerapan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2015 terhadap Kinerja Pegawai di Pusat Pengembangan Kompetensi Jalan, Perumahan dan Pengembangan Infrastruktur Wilayah” terdapat beberapa rekomendasi yang diharapkan dapat menjadi masukan yang bermanfaat bagi lembaga, para pegawai maupun peneliti selanjutnya. Adapun rekomendasi yang peneliti ajukan sebagai berikut:

5.3.1 Bagi Pegawai

Rekomendasi yang ditujukan bagi para pegawai berdasarkan hasil penelitian yaitu untuk terus mempertahankan bahkan meningkatkan kinerjanya, jika dilihat dari hasil penelitian, kinerja pegawai yang berada di Pusat Pengembangan Kompetensi Jalan, Perumahan dan Pengembangan Infrastruktur Wilayah secara umum sudah sangat baik. Adapun para pegawai perlu memperhatikan dan terus meningkatkan kuantitas dalam jumlah pekerjaan yang terselesaikan serta banyaknya pekerjaan yang akan dikerjakan oleh para pegawai, dan hendaknya para pegawai mampu menyesuaikan dan memperdalam tentang sistem manajemen mutu ISO 9001:2015 ataupun sistem manajemen mutu lain yang diterapkan oleh lembaga di masa mendatang, sehingga dapat mempertahankan kinerja yang baik dan mencapai tujuan lembaga yang berkualitas.

5.3.2 Bagi Lembaga

Rekomendasi bagi Pusat Pengembangan Kompetensi Jalan, Perumahan dan Pengembangan Infrastruktur Wilayah diharapkan dapat menjadi masukan bagi lembaga mengenai penerapan sistem manajemen mutu ISO 9001:2015, dan meningkatkan kinerja para pegawainya. Hendaknya lembaga memperhatikan pengembangan sistem yang harus terus diperbarui sesuai dengan perkembangan zaman, dan memahami ketergantungan antara proses dengan sistem yang digunakan.

Selain itu, diharapkan lembaga menggunakan dan menerapkan sistem manajemen mutu secara berkelanjutan di masa mendatang baik SMM ISO 9001:2015 ataupun sistem mutu yang lain, agar lembaga memiliki acuan dan pedoman dalam memberikan pelayanan yang terbaik dan berkualitas kepada para pelanggan.

5.3.3 Bagi Peneliti Selanjutnya

Hasil penelitian ini diharapkan dapat dijadikan masukan, pelajaran maupun referensi bagi peneliti selanjutnya. Berdasarkan hasil penelitian ini diperoleh 62,9% kinerja pegawai dipengaruhi oleh berbagai faktor lainnya yang tidak diteliti oleh peneliti, maka hendaknya peneliti selanjutnya dapat melakukan penelitian yang tidak terpaku dengan variabel yang sama dengan peneliti, ataupun peneliti selanjutnya bisa

meneliti tentang sistem manajemen mutu jenis lainnya untuk melihat perbedaan dalam pengaruh kinerja pegawai.