

PENGHARUH SISTEM MANAJEMEN MUTU ISO (9001 : 2008) TERHADAP PRODUKTIVITAS KERJA MELALUI KEPUASAN KERJA

Catarina Cori Pradnya Paramita¹, Hartadi²

¹ Administrasi Bisnis, ² Fakultas Ekonomi dan Bisnis, ³ Universitas 17 Agustus 1945 Jakarta
¹catarinacori.pp@gmail.com, ²adi_hartadi20@yahoo.co.id

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh sistem manajemen mutu ISO (9001 : 2008) terhadap produktivitas kerja dengan kepuasan kerja sebagai variabel intervening. Sampel penelitian menggunakan teknik *Proportionate Stratified Random Sampling* sebanyak 98 orang. Metode analisis data menggunakan Stuktural *Equation Modeling-Partial Least Square (SEM-PLS)* dengan menggunakan *software* SmartPLS versi 3.0. tahapan perhitungan PLS menggunakan 2 model yaitu Pengukuran Model (*Outer Model*) dan Pengujian Model Struktural (*Inner Model*). Hasil penelitian menunjukkan bahwa sistem manajemen mutu ISO (9001 : 2008) tidak mempunyai pengaruh signifikan terhadap produktivitas kerja, yang ke dua sistem manajemen mutu ISO (9001 : 2008) mempunyai pengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja, yang kelima kepuasan kerja karyawan tidak mempunyai pengaruh signifikan terhadap produktivitas kerja, yang keenam sistem manajemen mutu ISO (9001 : 2008) tidak mempunyai pengaruh signifikan terhadap produktivitas kerja melalui kepuasan kerja karyawan.

Kata Kunci: Sistem Manajemen Mutu ISO (9001 : 2008), Produktivitas Kerja, Kepuasan Kerja

ABSTRACT

This research aimed to determine the effect of quality management system of ISO (9001 : 2008) on employee productivity and job satisfaction as an intervening variable. The sample method with Proportionate Stratified Random Sampling technique as much 98 people. Methods of data analysis using Stuctural Equation Modeling-Partial Least Square (PLS-SEM) using softwareversion 3.0. Stages SmartPLS PLS calculation using the two models of Measurement Model (Outer Model) ang the Stuctural Model Testing (Inner Model). The results shows that the quality management system of ISO (9001 : 2008) is not significant to employee productivity. The second quality management system of ISO (9001 : 2008) is significant to job satisfaction, fifth job satisfaction is not significant to employee productivity, sixth quality management system of ISO (9001 : 2008) is not significant to employee productivity throught job satisfaction.

Keyword: *Quality Management System of ISO (9001 : 2008), Employee Productivity, Job Satisfaction*

1. PENDAHULUAN

Desakan globalisasi perdagangan dunia yang tidak dapat dibendung lagi mengakibatkan kompetisi semakin ketat diantara para pelaku bisnis baik nasional maupun internasional. Oleh karena itu, produktivitas perusahaan harus selalu dijaga untuk dapat bersaing di dunia usaha. Kondisi tersebut menyadarkan perusahaan akan pentingnya mutu dan usaha untuk meningkatkan daya saing dengan cara melakukan perbaikan secara konsisten dan terus menerus agar dapat memenuhi kebutuhan pelanggan. Mutu produk yang dihasilkan tidak bisa lepas dari Sumber Daya Manusia (SDM) yang ada dalam suatu perusahaan. SDM yang cakap, terampil dan mampu, serta mempunyai komitmen kuat, mutlak diperlukan perusahaan untuk memasuki dunia persaingan saat ini.

Persaingan usaha tidak hanya terbatas pada seberapa tingginya produktivitas perusahaan dan seberapa rendahnya harga, namun lebih mengarah pada mutu produk yang dihasilkan. Hal ini dikarenakan hanya produk yang bermutu yang dicari dan dapat diterima oleh konsumen sebagai sasaran perusahaan dalam meningkatkan labanya. Perusahaan yang mampu menghasilkan produk bermutu akan bertahan dan mampu bersaing di pasar.

Nawawi (2009 : 157) mengemukakan bahwa produktivitas kerja merupakan perbandingan antara hasil yang diperoleh (*output*) dengan jumlah sumber daya yang dipergunakan sebagai masukan (*input*). Secara umum produktivitas diartikan sebagai hubungan antara hasil nyata maupun fisik (barang-barang atau jasa) dengan

masukan yang sebenarnya. Faktor-faktor yang mempengaruhi produktivitas kerja karyawan yaitu sistem manajemen mutu (ISO 9001 : 2008) menurut Sudrajat (2016) dan kepuasan kerja (Adiwinata, 2014).

Salah satu faktor yang mempengaruhi produktivitas adalah dengan penerapan sistem manajemen mutu. Standar sistem manajemen mutu yang lebih dikenal dengan ISO 9000 telah digunakan di seluruh dunia. Indonesia sendiri telah mengadopsi standar mutu ISO 9000 menjadi Standar Nasional Indonesia (SNI) seri 19-9000. Didalam ISO 9001:2008 terdapat klausul-klausul yang menerapkan standar mutu untuk setiap proses operasional termasuk pengelolaan SDM, pengendalian dokumen, dan pengendalian proses pembelian barang. Pada hakikatnya ISO 9001:2008 lebih menekankan pada proses bisnis yang dijalani oleh perusahaan ketimbang output atau produk atau jasa yang dihasilkan. ISO merupakan standar produk, tidak menyatakan persyaratan telah dan mungkin harus dipenuhi (barang atau jasa). Penelitian yang dilakukan oleh Sudrajat (2016) menunjukkan bahwa manajemen mutu ISO berpengaruh positif dan signifikan terhadap produktivitas kerja.

Kepuasan kerja menurut Martoyo (1998 : 1320) adalah keadaan emosional karyawan dimana terjadi ataupun tidak terjadi titik temu antara nilai balas jasa yang memang diinginkan oleh karyawan yang bersangkutan. Kepuasan kerja secara umum menyangkut sikap seseorang mengenai pekerjaannya. Karena menyangkut sikap, pengertian kepuasan kerja mencakup berbagai hal seperti kondisi dan kecenderungan perilaku seseorang.

Kepuasan-kepuasan itu tidak tampak serta nyata, tetapi dapat diwujudkan dalam suatu hasil pekerjaan. Penelitian yang dilakukan oleh Adiwinata, (2014) yang menunjukkan bahwa kepuasan kerja berpengaruh terhadap produktivitas kerja.

Penerapan manajemen sistem mutu secara efektif termasuk salah satu proses perbaikan (pengendalian) yang berkelanjutan. Kepuasan kerja mengarah untuk memperluas upaya untuk lebih meningkatkan prestasi kerja, kemudian bekerja lebih keras dan lebih baik. Penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Juana, dkk (2016) yang menyatakan bahwa manajemen mutu ISO berpengaruh terhadap kepuasan kerja.

PT Bumi Agung Perkasa Indah merupakan perusahaan jasa di bidang jasa *General Hot Dip Garvaniz* yang berpusat di Jakarta dan beroperasi sejak tahun 1983. PT Bumi Agung Perkasa Indah termasuk perusahaan yang mengadopsi dan sudah memiliki sertifikasi ISO 9001:2008. Penerapan ISO 9001:2008 bisa meningkatkan produktivitas kerja dan kualitas produk sehingga terjadi pencapaian target yang diinginkan perusahaan. Sistem manajemen mutu ISO 9001:2008 telah terstruktur step by stepnya dengan standar internasional sehingga pekerjaan akan lebih efektif dan efisien dalam hal waktu dan tenaga kerja. Dengan adanya sistem manajemen mutu ISO 9001:2008 akan mempermudah pekerjaan. Dalam setiap semester akan diadakan manajemen review untuk mempertanggungjawabkan apa yang telah karyawan kerjakan dalam satu semester. Berikut data produktivitas karyawan tahun 2016 :

Tabel I.
Diagram Produksi Tahun 2016

| Bulan | Total Pcs | Total Tonnase | Target |
|-----------|-----------|---------------|---------|
| Januari | 133629 | 1455975 | 1750000 |
| Februari | 187900 | 1515030 | 1750000 |
| Maret | 203845 | 1846182 | 1750000 |
| April | 221568 | 2107891 | 1750000 |
| Mei | 136855 | 1631927 | 1750000 |
| Juni | 145977 | 1091499 | 1750000 |
| Juli | 105225 | 1193401 | 1750000 |
| Agustus | 221783 | 2180754 | 1750000 |
| September | 217389 | 2109761 | 1750000 |
| Oktober | 202944 | 1836184 | 1750000 |
| Nopember | 246772 | 2207681 | 1750000 |
| Desember | 192860 | 1768651 | 1750000 |

Sumber : PT Bumi Agung Perkasa Indah Cakung, 2016

Berdasarkan tabel di atas dapat diketahui bahwa adanya penurunan produksi atau tidak tercapainya target tiap bulannya sebesar 1.750.000 perton yaitu dibulan Januari, Februari, Mei, Juni, Juli. hal ini dapat disimpulkan adanya produktivitas kerja karyawan yang tidak stabil. Pada saat inilah ,manajemen mutu ISO

9001:2008 diterapkan tiap semesternya untuk mengkaji penurunan produktivitas kerja karyawan.

Perumusan masalah dalam penelitian ini adalah apakah sistem manajemen mutu ISO (9001 : 2008) berpengaruh signifikan terhadap produktivitas kerja, apakah sistem manajemen mutu ISO (9001 : 2008) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja karyawan, apakah kepuasan kerja berpengaruh signifikan terhadap produktivitas kerja, apakah kepuasan kerja mengintervensi secara signifikan antara sistem manajemen mutu ISO(9001 : 2008) terhadap produktivitas kerja

2. REVIEW LITERATUR DAN PEMBENTUKAN HIPOTESIS

2.1 Produktivitas Kerja

Kusriyanto (2000), produktivitas kerja adalah perbandingan antara hasil yang dicapai dalam peran serta tenaga kerja per satuan waktu. Sedangkan menurut hasibuan (2003:105), produktivitas kerja adalah perbandingan antara *output* dengan *input*, dimana output harus mempunyai nilai tambah dan teknik pengerjaannya yang lebih baik. Menurut Payaman J. Simanjuntak (1985 : 30) faktor yang mempengaruhi produktivitas kerja karyawan perusahaan dapat digolongkan pada 2 (dua) kelompok yaitu yang menyangkut kualitas dan kemampuan fisik karyawan dan sarana pendukung. Henry Simammora (2004: 612), indikator produktivitas dalam penelitian ini meliputi kuantitas kerja, kualitas kerja dan ketepatan waktu.

2.2 Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2008

Sistem manajemen mutu ISO menurut (Mei Feng et al, 2006 dalam Muhammad Aji Fahat, 2016) dapat dikelompokkan dalam tiga *framework* yakni : (1) perencanaan sertifikasi ISO, (2) komitmen organisasi atau perusahaan terhadap mutu, dan (3) penerapan prosedur standar yang telah ditetapkan. Menurut SNI ISO 9001:2008 Sistem Manajemen Mutu adalah kumpulan unsure-unsur yang saling terkait atau berinteraksi untuk menetapkan kebijakan dan sasaran untuk mengarahkan dan mengendalikan organisasi. ISO 9001:2008 adalah suatu standar internasional untuk Sistem Manajemen Mutu. ISO 9001:2008 menetapkan persyaratan-persyaratan dan rekomendasi untuk desain dan penelitian Sistem Manajemen Mutu suatu organisasi yang bertujuan untuk menjamin organisasi yang bersangkutan mampu menyediakan produk yang memenuhi persyaratan-persyaratan yang ditetapkan (Gaspersz, 2001). Indikator yang digunakan dalam manajemen mutu ISO dalam penelitian ini menurut Zakiyah (2007) adalah fokus pada pelanggan, kepemimpinan, keterlibatan personal, pendekatan proses, pendekatan sistem terhadap manajemen, peningkatan terus menerus, pendekatan faktual dalam pengambilan keputusan, hubungan pemasok yang saling menguntungkan.

2.3 Kepuasan Kerja

Kepuasan kerja menurut Robbins (2001:152) merupakan sikap umum seorang karyawan terhadap pekerjaannya. Kepuasan kerja menunjukkan adanya kesesuaian antara harapan seseorang dengan imbalan yang disediakan oleh perusahaan. Menurut Rivai (2004), faktor-

faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan kerja karyawan pada dasarnya dapat dibedakan menjadi dua kelompok, yaitu faktor intrinsik dan ekstrinsik. Faktor intrinsik adalah faktor yang berasal dari dalam diri karyawan dan dibawa oleh setiap karyawan sejak mulai bekerja. Sedangkan faktor ekstrinsik menyangkut hal-hal yang berasal dari luar diri karyawan, seperti kondisi fisik lingkungan kerja, interaksi dengan karyawan lain, dukungan atasan dalam bekerja. Indikator yang digunakan dalam penelitian ini menurut Hasibuan (2007) adalah kepuasan dengan gaji, kepuasan dengan tata letak ruang, kepuasan dengan rekan kerja, kepuasan dengan dukungan kerja dan kepuasan dengan sapaan atasan.

2.4 Pengaruh Sistem Manajemen Mutu ISO (9001 : 2008) terhadap Produktivitas Kerja

Sistem Manajemen Mutu, menurut (Gaspersz, 2008 dalam hatane samuel, 2011) yaitu merupakan sekumpulan prosedur terdokumentasi dan praktek-praktek standar untuk manajemen sistem yang bertujuan menjamin kesesuaian dari suatu proses dan produk (barang atau jasa) terhadap kebutuhan persyaratan tertentu yang ditentukan oleh pelanggan dan organisasi. (Gaspersz, 2008 dalam hatane samuel, 2011) membagi Sistem Manajemen Mutu menjadi dua macam, yaitu Sistem Manajemen Mutu Informal dan Sistem Manajemen Mutu Formal.

Dalam pedoman SMM ISO 9001:2008 PPPPTK (2010) memandang bahwa sistem manajemen mutu (SMM) telah menjadi suatu kebutuhan penting untuk organisasi yang ingin masuk ke dalam “world level”. Dengan menerapkan SMM khususnya ISO 9001:2008 diharapkan perusahaan dapat memperoleh peningkatan mutu yang lebih baik, peningkatan produktivitas, keunggulan produk, daya saing internasional, dan lain-lain. Peningkatan produktivitas merupakan salah satu ukuran kinerja organisasi yang dapat dicapai dengan membangun suatu sistem manajemen organisasi yang memperhatikan secara terfokus dan bersama sekaligus pada aspek-aspek kualitas, yang saat ini bukan lagi suatu tuntutan namun merupakan suatu keharusan. Penelitian yang dilakukan oleh Firmansyah (2006) menunjukkan bahwa penerapan ISO sangat mempengaruhi produktivitas kerja. Sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Sudrajat (2016) menunjukkan bahwa manajemen mutu ISO berpengaruh positif dan signifikan terhadap Produktivitas kerja. Jadi Hipotesis pertama dalam penelitian ini adalah :

H1 : Sistem Manajemen Mutu (ISO 9001:2008) berpengaruh signifikan terhadap Produktivitas Kerja.

2.5 Pengaruh Sistem Manajemen Mutu ISO (9001 : 2008) Terhadap Kepuasan Kerja

ISO adalah lembaga internasional untuk standarisasi yang didirikan pada tahun 1947 dan berkedudukan di Jenewa, Swiss. ISO dimaksudkan untuk memperagakan kemampuan organisasi agar taat asas dalam memberikan layanan yang dapat memenuhi permintaan pelanggan dan peraturan yang berlaku dengan tujuan untuk meningkatkan “kepuasan pelanggan” melalui penerapan sistem manajemen mutu secara efektif, termasuk proses perbaikan (pengendalian) yang berkelanjutan. Sejalan

dengan penelitian Juana, dkk (2016) yang menyatakan bahwa sistem manajemen mutu ISO 9001:2008 berpengaruh terhadap kepuasan kerja. Jadi hipotesis keduanya adalah:

H2 : Sistem Manajemen Mutu (ISO 9001:2008) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja.

2.6 Pengaruh Kepuasan Kerja Terhadap Produktivitas Kerja

Produktivitas karyawan perusahaan sangat penting, dalam pencapaiannya dengan optimal salah satunya dengan memperhatikan kepuasan kerja karyawan. Karyawan telah mampu dikatakan puas bekerja mereka merasa senang, nyaman terhadap pekerjaannya dan merasa pekerjaannya sebagai hobi. Menjaga motivasi karyawan merupakan penting karena memberikan motivasi itu motor penggerak bagi setiap individu mendasari mereka untuk bertindak sesuatu (Adiwinata, 2014). Penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Irvan Adiwinata, 2014 menunjukkan kepuasan berpengaruh terhadap produktivitas kerja. Jadi hipotesis ketiganya adalah:

H3 : Kepuasan Kerja Berpengaruh Signifikan Terhadap Produktivitas Kerja

2.7 Pengaruh Sistem Manajemen Mutu ISO (9001 : 2008) Terhadap Produktivitas Kerja melalui Kepuasan Kerja

Perbaikan sistem merupakan faktor yang berpengaruh pada pencapaian peningkatan kepuasan kerja pegawai. Adanya hubungan positif dari Implementasi ISO dengan kepuasan kerja telah dinyatakan oleh Taib *et al.* (2010) merupakan dasar bukti adanya pencapaian peningkatan kepuasan kerja dengan melakkaukan perbaikan sistem manajemen mutu perusahaan melalui ISO 9001:2008. Pencapaian tinggi melalui produktivitas dan efisiensi selalu menjadi tujuan prioritas organisasi. Dalam hal tersebut maka kepuasan kerja pegawai benar-benar dibutuhkan untuk mencapai tingkat produktivitas yang tinggi dalam perusahaan. Sejalan dengan sama penelitian harus yang dilakukan Ni Putu Priyantini Juana, dkk (2016) yang meyakini bahwa sistem manajemen mutu ISO 9001:2008 berpengaruh terhadap kinerja karyawan melalui kepuasan kerja. Jadi hipotesis keempatnya adalah:

H4 : Kepuasan kerja mengintervensi secara signifikansistem manajemen mutu (ISO 9001 : 2008) terhadap produktivitas kerja

2.8 Penelitian Terdahulu

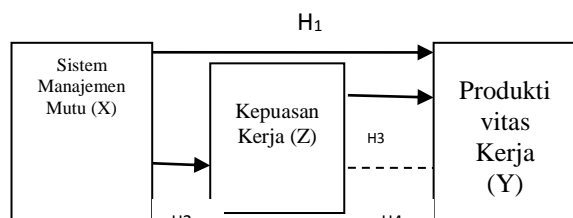
Penelitian ini dilakukan berdasarkan penelitian-penelitian terdahulu. Ada beberapa penelitian terdahulu di bawah ini sebagai berikut :

Tabel II. Penelitian Terdahulu

| No. | Penulis, tahun | Variabel | Hasil |
|-----|-----------------|--------------------------------------|---|
| 1. | Sudrajat (2016) | Sistem Manajemen Mutu, Produktivitas | Penerapan sistem manajemen mutu berpengaruh positif dan signifikan terhadap |

| | | | |
|----|------------------|---|---|
| | | | produktivitas organisasi. |
| 2. | Zulfah (2010) | Sistem Manajemen ISO 9001:2000, Produktivitas Kerja Karyawan | Penerapan ISO 9001:2000 mempunyai pengaruh paling besar adalah pada produktivitas kerja dari kualitas produk. |
| 3. | Juana dkk (2016) | Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2008, Kinerja Pegawai, Kepuasan Kerja. | Implementasi ISO 9001:2008 berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai |
| 4. | Adiwinata (2014) | Kepuasan Kerja, Produktivitas Kerja | Kepuasan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap produktivitas kerja. |

2.9 Model Penelitian



- H₁ : Sistem Manajemen Mutu ISO 9001 : 2008 berpengaruh terhadap produktivitas kerja
- H₂ : Sistem Manajemen Mutu ISO 9001 : 2008 berpengaruh terhadap kepuasan kerja
- H₃ : Kepuasan kerja berpengaruh terhadap produktivitas kerja
- H₄ : Kepuasan kerja mengintervensi antara sistem manajemen mutu ISO 9001:2008 terhadap produktivitas kerja

3. METODE PENELITIAN

Populasi penelitian ini adalah seluruh staf karyawan yang bekerja di PT Bumi Agung Perkasa. teknik *Proportionate Stratified Random Sampling*, teknik ini digunakan karena populasinya tidak homogen, mengacu pada pendapat Sugiyono (2011 : 82) bahwa, “*Proportionate Stratified Random Sampling* digunakan bila populasi mempunyai anggota atau unsur yang tidak homogen dan berstrata proporsional”. Strata yang dimaksudkan dalam penelitian ini yaitu manajer dan staff. Jumlah anggota sampel total ditentukan melalui rumus

Taro Yaname dan Slovin, hal ini mengacu pada pendapat Riduwan dan Engkos (2011 : 49) bahwa “teknik pengambilan sampel menggunakan rumus Taro Yaname dan Slovin apabila populasi sudah diketahui”. Sehingga diambil sampel untuk penelitian ini adalah 98 orang.

3.1 Pengukuran Variabel

Penelitian yang dilakukan nantinya akan menggunakan alat bantu berupa kuesioner, yang mana jawaban-jawaban responden tersebut akan diukur dengan menggunakan skala Likert 1-5.

3.2 Model Pengukuran

3.2.1 Uji Validitas

Outer model adalah hubungan antara indikator dengan konstraknya. Evaluasi awal atau pengujian pengukuran model bersifat reflektif yaitu dengan *convergent validity*. Evaluasi *convergent validity* dimulai dengan melihat item reliability (*indicator validitas*) yang ditunjukkan oleh nilai *loading factor*. Nilai *loading factor* kurang dari 0,5 akan dihilangkan dalam model Yamin (2011) dan bila nilai *loading factor* lebih dari 0,5 maka memiliki validitas yang baik. Untuk penelitian tahap awal dari pengembangan skala pengukuran nilai loading 0,5 sampai 0,60 dianggap cukup menurut Chin (2007). Uji signifikansi *loading factor* dapat dilakukan dengan t statistic atau p value, bila nilai t statistik lebih dari 1,96 dan p value < 0,05 maka memiliki validitas signifikan.

3.2.2 Uji Reliabilitas

Instrumen yang reliabel adalah instrumen yang bila digunakan beberapa kali untuk mengukur obyek yang sama, akan menghasilkan data yang sama Sugiyono (2012:121). Reliabilitas Daito (2011:221). Uji reliabilitas dilakukan pada *outer model Composite Reliability* (Data yang memiliki *composite reliability* > 0.7 mempunyai reliabilitas yang tinggi), *Cronbach Alpha* (Uji reliabilitas diperkuat dengan *Cronbach Alpha*. Nilai diharapkan > 0.7 untuk semua konstruk), *Average Variance Extracted (AVE)* Nilai AVE yang diharapkan > 0.5.

3.2.3 Metode Analisis Data

Analisis data menggunakan *Structuraal Equation Modeling-Partial Least Square (SEM-PLS)* dengan menggunakan *software* SmartPLS versi 3.0. Tahapan perhitungan PLS menggunakan 2 model, Model Pengukuran (*Outer Model*) dan Pengujian Model Struktural (*Inner Model*). Pengujian ini meliputi nilai signifikansi tiap koefisien jalur yang menyatakan ada pengaruh (signifikan) atau tidak ada pengaruh (non signifikan) antar konstruk. Pengujian model struktural digunakan untuk pengujian hipotesis antara variable penelitian dapat dilihat dari nilai P value dan T statistic. Bila nilai T statistic > 1,96 maka pengaruhnya signifikan atau bila P value < 0,05 pengaruhnya signifikan.

4. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan pada operasional variabel, dibentuk model penelitian yang kemudian di run serta dengan menggunakan *PLS-Algorithm* untuk serta menguji kelayakan model. Dalam pengujian kelayakan model

menggunakan *Outer Model* (model pengukuran) yaitu hubungan antara indikator terhadap konstraknya. Untuk menguji sebuah validitas model menggunakan nilai *Loading Factor* selain itu untuk menguji reliabilitas menggunakan nilai *Composite Reliability (CR)*, *Cronbach's Alpha (CA)*.

Suatu indikator akan dapat dinyatakan valid dengan mempunyai *loading factor* > 0,5. Berdasarkan perhitungan menunjukkan semua indikator lebih dari 0,5 sehingga semua indikator dinyatakan valid. Analisis selanjutnya dari *convergen validity* adalah reliabilitas konstruk dengan memperhatikan nilai *Composite Reliability (CR)*, *Cronbach's Alpha (CA)*. Nilai-nilai *Composite Reliability (CR)*, *Cronbach's Alpha (CA)*, dapat dilihat pada tabel 5 di bawah ini Berdasarkan hasil perhitungan semua nilai *Composite Reliability* > 0,7 dan *Cronbach's Alpha* > 0,7 maka hasil ini menunjukkan konstruk reliabel (handal).

4.1 Pembuktian Hipotesis :

Untuk pembuktian hipotesis pengujiannya berdasarkan nilai pada tabel *Path Coefficients*:

Tabel III. *Path Coefficients*

| | Original Sample (O) | Sample Mean (M) | Standarr Deviation (STDEV) | T Statistics (O/STDEV) | P Values |
|---|---------------------|-----------------|----------------------------|------------------------|----------|
| Kepuasan Kerja (Z) -> Produktivitas (Y) | 0,050 | 0,048 | 0,120 | 0,421 | 0,674 |
| Quadratic Effect 1 -> Kepuasan Kerja (Z) | 0,012 | 0,007 | 0,042 | 0,291 | 0,771 |
| sistem Manajemen Mutu ISO 9001 : 2008 (X) -> Kepuasan Kerja (Z) | 0,210 | 0,222 | 0,081 | 2,609 | 0,009 |
| sistem Manajemen Mutu ISO 9001 : 2008 (X) -> Produktivitas (Y) | -0,052 | 0,055 | 0,038 | 1,352 | 0,177 |

Sumber: Pengolahan data dengan PLS, 2017

4.2 Pembuktian Hipotesis H1 : Pengaruh Sistem Manajemen Mutu ISO 9001 : 2008 terhadap Produktivitas Kerja

Berdasarkan tabel diatas nilai original sampel = - 0,052, T Statistik = 1,352 < 1,96 dan P Value 0,177 > 0,05. Hal ini bahwa dalam sistem manajemen mutu ISO 9001 : 2008 pengaruhnya tidak signifikan pada Produktivitas Kerja. Penelitian ini tidak sejalan dengan penelitian terdahulu oleh Sudrajat (2016). Hal ini menunjukkan bahwa hipotesis ke 1 ditolak karena sistem manajemen mutu ISO 9001: 2008 bukan merupakan standar produk, karena tidak menyatakan persyaratan-persyaratan yang harus dipenuhi oleh produk (barang atau jasa). Sistem manajemen mutu ISO 9001 : 2008 hanya merupakan standar sistem manajemen. ISO 9001 : 2008 lebih menekankan pada proses bisnis yang dijalani oleh

perusahaan ketimbang output atau produk jasa yang dihasilkan.

4.3 Pembuktian Hipotesis H2 : Pengaruh Sistem Manajemen Mutu ISO 9001 : 2008 Terhadap Kepuasan Kerja

Berdasarkan tabel dihasilkan nilai original sampel = 0,210, T Statistik = 2,609 > 1,96 dan P Value = 0,009 < 0,05. Hal ini diartikan dengan sistem manajemen mutu ISO 9001 : 2008 berpengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja dan hasil ini sama dengan penelitian Juana dkk (2016). Hal ini berarti bahwa hipotesis ke 2 diterima.

4.4 Pembuktian Hipotesis H3 : Pengaruh Kepuasan Kerja Terhadap Produktivitas Kerja

Berdasarkan original sampel = 0,050, T Statistik = 0,421 < 1,96 dan P Value = 0,674 > 0,05. Hal ini artinya kepuasan kerja tidak berpengaruh signifikan terhadap produktivitas, sehingga H3 ditolak. Hasil ini tidak sama dari penelitian Adiwinata (2014) karena setiap karyawan memiliki tingkat kepuasan kerja yang berbeda-beda sesuai dengan sistem nilai-nilai yang berlaku bagi karyawan masing-masing divisi.

4.5 Pembuktian Hipotesis H4 : Kepuasan Kerja Mengintervensi antara Secara signifikan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001: 2008 Terhadap Produktivitas Kerja

Berdasarkan dihasilkan nilai original sampel = 0,081, T Statistik = 1,379 < 1,96 dan P Value = 0,169 > 0,05. Hal ini artinya intervensi kepuasan pengaruhnya tidak akan signifikan pada sistem manajemen mutu ISO 9001:2008 dengan produktivitas kerja dan hasil ini tidak sejalan dengan penelitian Juana dkk (2016). Hal ini menunjukkan hipotesis ditolak karena dengan terdapatnya sistem manajemen mutu ISO 9001 : 2008 bukan termasuk bukti pencapaian dari peningkatan sertakepuasan kerja, karyawan merasa tidak nyaman, tidak menyukai serta merasa kecewa dengan pekerjaannya yang monoton sehingga akan mempengaruhi produktivitas kerjanya.

4.6 Koefisien Determinasi

Berdasarkan tabel diketahui nilai konstruk kepuasan Kerja (Z) = 0,871. Hal ini mengandung makna bahwa pengaruh sistem manajemen mutu ISO 9001 :2008 (X) terhadap kepuasan kerja (Z) sebesar 87,1% sedangkan sisanya 12,9% dipengaruhi faktor lain tidak diteliti. Selanjutnya nilai konstruk produktivitas kerja (Y) = 0,959. Hal ini mengandung makna yang pengaruh sistem manajemen mutu ISO 9001 : 2008 (X) terhadap produktivitas kerja (Y) sebesar 95,9% sedangkan sisanya 4,1% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti.

5. KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Sesuai dengan analisis data yang sudah dilakukan, maka ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Hasil pengujian hipotesis pertama ditemukan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001 : 2008 tidak berpengaruh secara signifikan terhadap produktivitas kerja. Hal ini berarti hipotesis pertama di tolak.

2. Hasil pengujian hipotesis kedua ditemukan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001 : 2008 mempunyai pengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja. Hal ini juga diartikan hipotesis kedua diterima..
3. Hasil pada pengujian hipotesis ketiga ditemukan bahwa kepuasan kerja karyawan tidak mempunyai pengaruh signifikan terhadap produktivitas kerja. Hal ini berarti bahwa hipotesis ketiga ditolak.
4. Hasil yang pengujian hipotesis keempat ditemukan sistem manajemen mutu ISO 9001: 2008 tidak mempunyai pengaruh signifikan terhadap produktivitas kerja melalui kepuasan kerja. Berdasarkan pembuktian ini dapat disimpulkan hipotesis keempat ditolak.

5.2 Saran-saran

1. Penelitian selanjutnya supaya lebih menambahkan variabel bebas terhadap produktivitas kerja.
2. PT Bume Agung Perkasa harus melakukan perubahan terhadap sistem manajemen mutu ISO 9001 : 2008 agar kepuasan karyawan meningkat untuk mencapai tujuan perusahaan

6. DAFTAR PUSTAKA

- Dharma, Cipta. 2007. *Analisis Pengaruh Penerapan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001 : 2000 Terhadap Peningkatan Kinerja Pada PT Jasa Raharja*. Medan: Universitas Sumatera Utara.
- Firmansyah, Hadi.2016. *Analisis Terhadap Penerapan ISO 9001:2000 dalam Kaitannya Dengan Produktivitas dan Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: Universitas Gunadarma.
- Indraswari. 2007. *Pengaruh Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2000 Terhadap Produktivitas Kerja Karyawan PTPN Gunung Mas*. Bogor: Institut Pertanian Bogor.
- Priyantini Juana, Ni Putu dkk. 2016. *Pengaruh Implementasi Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2008 Terhadap Kinerja Pegawai dengan Mediasi Kepuasan Kerja*. Bali: Jurnal Buletin Studi Ekonomi Vol.21.No.1.
- Sudrajat, Cucu Jajat. 2016. *Pengaruh Penerapan Sistem Manajemen Mutu dan Implementasi Perencanaan Strategik Terhadap Produktivitas PPPJK Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan*. Jurnal Administrasi Pendidikan Vol.XXIII No.1.
- Timbul, Markahasa. 2015. *Pengaruh Kepuasan Kerja dan Rotasi Terhadap Produktivitas Kerja Karyawan pada PTPN IV Persero AFD di Kebun Pabaru*. Jurnal Ilmiah Bussiness Progress.Vol.3 No.1.
- Zulfah dkk. 2010. *Analisa Penerapan Sistem Manajemen ISO 9001: 2000 Terhadap Kualitas Produk dan Produktivitas Kerja Karyawan di PT Unilon Bandung*. Tegal: Universitas Pancasakti.