



**PENGARUH PENERAPAN SISTEM MANAJEMEN MUTU
ISO 9001:2015 DAN KOMPETENSI SDM TERHADAP KINERJA
KARYAWAN PADA PT. INFINITI INTERNATIONAL
LOGISTIC MEDAN**

SKRIPSI

Diajukan Untuk Memenuhi Persyaratan Ujian
Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi Pada Fakultas Sosial Sains
Universitas Pembangunan Panca Budi

Oleh:

ERIKA MEDINA

1725310706

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS SOSIAL SAINS
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN PANCA BUDI
MEDAN
2019**



FAKULTAS SOSIAL SAINS
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN PANCA BUDI
MEDAN

PENGESAHAN SKRIPSI

NAMA : ERIKA MEDINA
NPM : 1725310706
PROGRAM STUDI : MANAJEMEN
JENJANG : S1 (STRATA SATU)
JUDUL SKRIPSI : PENGARUH PENERAPAN SISTEM MANAJEMEN ISO
9001:2015 DAN KOMPETENSI SDM TERHADAP KINERJA
KARYAWAN PADA PT. INFINITI INTERNATIONAL
LOGISTIC MEDAN

MEDAN, JUNI 2019

KETUA PROGRAM STUDI

(NURAFRINA SIREGAR, S.E., M.Si)

DEKAN



(SURYA NITA, S.H., M.Hum)

PEMBIMBING I

(Dr. MUHAMMAD TOYIB DALLAY, SE.,MM)

PEMBIMBING II

(EMI WAKHYUNI, SE., M.Si)



**FAKULTAS SOSIAL SAINS
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN PANCA BUDI
MEDAN**

SKRIPSI DITERIMA DAN DISETUJUI OLEH
PANTIA UJIAN SARJANA LENGKAP FAKULTAS SOSIAL SAINS
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN PANCA BUDI MEDAN

PERSETUJUAN UJIAN

NAMA : ERIKA MEDINA
NPM : 1725310706
PROGRAM STUDI : MANAJEMEN
JENJANG : S1 (STRATA SATU)
JUDUL SKRIPSI : PENGARUH PENERAPAN SISTEM MANAJEMEN ISO
9001:2015 DAN KOMPETENSI SDM TERHADAP KINERJA
KARYAWAN PADA PT. INFINITI INTERNATIONAL
LOGISTIC MEDAN

MEDAN, JUNI 2019

KETUA

ANGGOTA - I



(RIFONIA SIREGAR, S.E., M.Si)

(Dr. MUTIAMMAD TOYIB DAULAY, SE.,MM)

ANGGOTA - II

ANGGOTA - III

(EMI WAKHYUNI, S.E., M.Si)

(RIZAL AHMAD, S.E., M.Si)

ANGGOTA-IV

(Dr. KIKI FARIDA FERINIK, SE., M.Si)

SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

NAMA : ERIKA MEDINA
NPM : 1725310706
Fakultas/program studi : SOSIAL SAINS /MANAJEMEN
Judul Skripsi : PENGARUH PENERAPAN SISTEM MANAJEMEN ISO 9001:2015 DAN KOMPETENSI SDM TERHADAP KINERJA KARYAWAN PADA PT. INFINITI INTERNATIONAL LOGISTIC MEDAN

Dengan ini menyatakan bahwa :

1. Skripsi ini merupakan hasil karya tulis saya sendiri dan bukan merupakan hasil karya orang lain.
2. Memberi izin hak bebas Royalti Non-Eksklusif kepada UNPAB untuk menyimpan, mengalih-media/formatkan mengelola, mendistribusikan, dan mempublikasikan karya skripsinya melalui internet atau media lain bagi kepentingan akademis.

Pernyataan ini saya perbuat dengan penuh tanggung jawab dan saya bersedia menerima konsekuensi apapun sesuai dengan aturan yang berlaku apabila dikemudian hari diketahui bahwa pernyataan ini tidak benar.

Medan, Juni 2018

Yang membuat pernyataan



(Erika Medina)

SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Erika Medina
Tempat/Tanggal lahir : Medan, 23 April 1994
NPM : 1725310706
Fakultas : Sosial Sains
Program Studi : Manajemen
Alamat : Jln. Nusa Indah 1 No. 83 Blok II Perumnas Helvetia Medan

Dengan ini mengajukan permohonan untuk mengikuti ujian sarjana lengkap pada Fakultas Sosial Sains Universitas Pembangunan Panca Budi.

Sehubungan dengan hal ini tersebut, maka saya tidak akan lagi ujian perbaikan nilai dimasa yang akan datang.

Demikian surat pernyataan ini saya perbuat dengan sebenarnya, untuk dapat dipergunakan seperlunya.

Medan, Juni 2019

Yang membuat pernyataan

A green postage stamp with the text "REPUBLIK INDONESIA" at the top, "6000" in the middle, and "POSTAL SERVICE" at the bottom. The stamp features a central emblem and is partially covered by a handwritten signature in black ink.

(Erika Medina)



UNIVERSITAS PEMBANGUNAN PANCA BUDI
FAKULTAS SOSIAL SAINS

Jln. Jend.Gatot Subroto Km.4,5 Telp.(061) 30106060 PO.BOX.1099 Medan.

Email : admin.fc@pancabudi.ac.id

<http://www.pancabudi.ac.id>

BERITA ACARA BIMBINGAN PROPOSAL

UNSW / PTS : Universitas Pembangunan Panca Budi
 Fakultas : Sosial Sains
 Dosen Pembimbing I : Drs. Muhammad Toyib Daulay, SE.,MM
 Nama Mahasiswa : Erika Medina
 Jurusan / Program Studi : Manajemen
 No. NIM / NPM : 1725310706
 Jurusan Pendidikan : Strata I
 Nama Proposal : Pengaruh Penerapan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2015 dan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Karyawan pada PT. Infiniti International Logistic Medan

Tanggal	Pembahasan Materi	Paraf	Keterangan
22/10/2018	BAB I BAB II BAB III keperluan penelitian		Japat Tepat
23/10/2018	Ace suaranya proposal		Ace suaranya

Verifikasi / Disetujui Oleh :
 Dosen Pembimbing I



Drs. Muhammad Toyib Daulay, SE.,MM



UNIVERSITAS PEMBANGUNAN PANCA BUDI
FAKULTAS SOSIAL SAINS

Jln. Jend.Garot Subroto Km.4.5 Telp.(061) 30106060 PO.BOX.1099 Medan.

Email : admin_fa@unpb.pancabudi.org

<http://www.pancabudi.ac.id>

BERITA ACARA BIMBINGAN PROPOSAL

UNIV / PTS : Universitas Pembangunan Panca Budi
Fakultas : Sosial Sains
Dosen Pembimbing II : Emi Wakhyuni, SE., M.Si
Nama Mahasiswa : Erika Medina
Jurusan / Program Studi : Manajemen
No. Stambuk / NPM : 1725310706
Jenjang Pendidikan : Strata I
Judul Proposal : Pengaruh Penerapan Sistem ISO 9001:2015 dan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Karyawan pada PT. Infiniti International Logistic Medan

Tanggal	Pembahasan Materi	Paraf	Keterangan
10/12/2018	Revisi Tahap & Halaman		
14/12/2018	Revisi Angket. Penambahan Identifikasi Penambahan Jurnal Internasional		
16/12/2018	Acc Seminar Proposal		

Disetujui / Disetujui Oleh :



Dosen Pembimbing I

Emi Wakhyuni, SE., M.Si



UNIVERSITAS PEMBANGUNAN PANCA BUDI
FAKULTAS SOSIAL SAINS

Jln. Jend. Gatot Subroto Km.4,5 Teip.(061) 30106000 PO BOX. 1099 Medan.

Email : admin_ft@unppb.pancabudi.org

<http://www.pancabudi.ac.id>

BERITA ACARA BIMBINGAN SKRIPSI

UNIVERSITAS / PTS : Universitas Pembangunan Panca Budi
 Fakultas : Sosial Sains
 Dosen Pembimbing I : Drs. Muhammad Toyib Daulay, SE.,MM
 Nama Mahasiswa : Erika Medina
 Jurusan / Program Studi : Manajemen
 No. NIM / NPM : 1725310706
 Jenjang Pendidikan : Strata I
 Nama Skripsi : Pengaruh Penerapan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2015 dan Kompetensi SDM Terhadap Kinerja Karyawan pada PT. Infiniti International Logistic Medan

Tanggal	Pembahasan Materi	Paraf	Keterangan
26/09	bab I bab II bab III bab IV		terpilih
26/09	simpulan bahan keputusan		BA pembahasan
26/09	ACE pembahasan skripsi		ACE pembahasan M. H. H.

Disetujui / Disetujui Oleh :
 Dosen Pembimbing I

Nita, S.H., M.Hum

Drs. Muhamad Toyib Daulay, SE.,MM



UNIVERSITAS PEMBANGUNAN PANCA BUDI
FAKULTAS SOSIAL SAINS

Jln. Jend. Gatot Subroto Km.4,5 Telp.(061) 30106060 P.O.BOX.1099 Medan.

Email : admin_fe@unpab.pancabudi.org

<http://www.pancabudi.ac.id>

BERITA ACARA BIMBINGAN SKRIPSI

UNSW / PTS : Universitas Pembangunan Panca Budi
Fakultas : Sosial Sains
Dosen Pembimbing I : Emi Wakhyuni, SE., M.Si
Nama Mahasiswa : Erika Medina
Jurusan / Program Studi : Manajemen
No. Stambuk / NPM : 1725310706
Tingkat Pendidikan : Strata I
Judul Skripsi : Pengaruh Penerapan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2015 dan Kompetensi SDM Terhadap Kinerja Karyawan pada PT. Infiniti International Logistic Medan

Tanggal	Pembahasan Materi	Paraf	Keterangan
25/6-19	Perbaikan Sub-Bab	A	
27/6-19	Perbaikan Kerangka Konseptual	A	
28/6-19	Perbaikan Kesimpulan / saran	A	
27/6/2019	Ace Sidag MH	A	

Verifikasi

Disetujui / Disetujui Oleh :

Diketahui

Dr. Siska Nisa, S.H., M.Hum



Dosen Pembimbing II

E. Wakhyuni, SE., M.Si



**PENGARUH PENERAPAN SISTEM MANAJEMEN MUTU ISO
9001:2015 DAN KOMPETENSI SDM TERHADAP KINERJA
KARYAWAN PADA PT. INFINITI INTERNATIONAL
LOGISTIC MEDAN**

SKRIPSI

Diajukan Untuk Memenuhi Persyaratan Ujian
Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi Pada Fakultas Sosial Sains
Universitas Pembangunan Panca Budi

Oleh :

ERIKA MEDINA

1725310706

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS SOSIAL SAINS
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN PANCA BUDI
MEDAN
2019**

Plagiarism Detector v. 1092 - Originality Report:

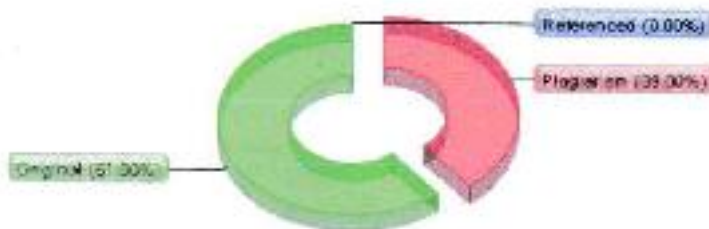
Analyzed document: 28/06/2019 12:25:28

"ERIKA MEDINA_1725310706_MANAJEMEN.docx"

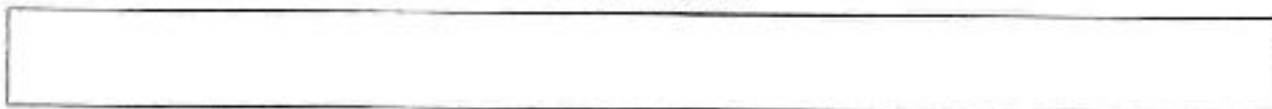
Licensed to: Universitas Pembangunan Panca Budi_License4



Relation chart:



Distribution graph:



Comparison Preset: Rewrite. Detected language: Indonesian

Top sources of plagiarism:

% 235	wrds: 49329	https://ojs.uin-suka.ac.id/download/pdf/11512946.pdf
% 88	wrds: 13441	https://jurnal.polibatam.ac.id/index.php/IABA/article/download/746/552
% 88	wrds: 16441	http://jurnal.polibatam.ac.id/index.php/IABA/article/download/746/552

[Show other Sources:]

Processed resources details:

208 - Ok / 33 - Failed

[Show other Sources:]

Important notes:

Wikipedia:	Google Books:	Ghostwriting services:	Anti-cheating:
[not detected]	[not detected]	[not detected]	[not detected]

Excluded Urls:

Included Urls:



SURAT KETERANGAN KERJA

No: S-035/VI/2019

Yang Bertanda Tangan di Bawah ini :

Nama : Harisa Meutia
Jabatan : HRD-GA

Menyatakan karyawan dengan data :

Nama : Erika Medina
No KTP : 1271036304940002
TTL : Medan, 23 April 1994
Jabatan : Staf Admin Dokumen
Efektif Bekerja : 01 Mei 2017

Adalah benar karyawan yang sampai saat ini masi efektif bekerja.

Demikian Surat Keterangan Kerja ini disampaikan untuk dapat dipergunakan dalam keperluan pengurusan sidang skripsi karyawan.

Medan, 28 Juni 2019

PT. Infiniti International Logistic



Harisa Meutia
HRD-GA



Manajemen
Sistem
102 1001 2014



Branch Office :
Jl. Bukit A No. 20
Lindat, Pekanbaru Kapuk
030
021 - 2257 1402 (Puncung)

Medan Branch Office
Komplek CBD Polaris
Blok C No. 9-10
Jl. Padang Golf Medan 20157
Tel : 061 - 4207 8958 (Puncung)
Tel : 061 - 4277 1021 (Medan)

Surabaya Branch Office :
Rakuten Center Office Lt. 20-05
Suprabakti Tunjungs Plaza
Jl. Embong Malang No. 1, S. 9
Surabaya 60261
Tel : 031 - 4004 0110 (Surabaya)

Semarang Branch Office :
Jl. Puri Anjasmoro
Blok EEI No. 14 B
Semarang Tengah 50144
Tel : 024 - 7643 0088, 763823

PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Erika Medina
NPM : 1725310706
Fakultas/Program Studi : Fakultas Sosial Sains/ S-1 Manajemen
Judul Tugas Akhir : PENGARUH PENERAPAN SISTEM MANAJEMEN ISO 9001:2015 DAN KOMPETENSI SDM TERHADAP KINERJA KARYAWAN PADA PT. INFINITI INTERNATIONAL LOGISTIC MEDAN

Dengan ini menyatakan bahwa:

1. Laporan Tugas Akhir ini merupakan hasil karya tulis saya sendiri dan bukan merupakan hasil karya orang lain atau plagiat.
2. Memberikan hak izin bebas Royalti Non-Eksklusif kepada Universitas Pembangunan Panca Budi untuk menyimpan, mengalih-media/formatkan, mengolah, mendistribusikan, mempublikasikan karya Laporan Tugas Akhirnya melalui internet atau media lain bagi kepentingan akademis.

Pernyataan ini saya buat dengan tanggung jawab dan saya bersedia menerima konsekuensi apapun sesuai dengan aturan yang berlaku apabila dikemudian hari di ketahui bahwa pernyataan ini tidak benar.

Medan, Juni 2019


Erika Medina
NPM : 1725310706,



UNIVERSITAS PEMBANGUNAN PANCA BUDI

FAKULTAS SOSIAL SAINS

Fax. 061-8458077 PO.BOX : 1099 MEDAN

PROGRAM STUDI EKONOMI PEMBANGUNAN	(TERAKREDITASI)
PROGRAM STUDI MANAJEMEN	(TERAKREDITASI)
PROGRAM STUDI AKUNTANSI	(TERAKREDITASI)
PROGRAM STUDI ILMU HUKUM	(TERAKREDITASI)
PROGRAM STUDI PERPAJAKAN	(TERAKREDITASI)

PERMOHONAN MENGAJUKAN JUDUL SKRIPSI

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama Lengkap : ERIKA MEDINA
 Tempat/Tgl. Lahir : MEDAN / 23 April 1994
 Nomor Pokok Mahasiswa : 1725310706
 Program Studi : Manajemen
 Konsentrasi : Manajemen SDM
 Jumlah kredit yang telah dicapai : 121 SKS, IPK 3,36

Dengan ini mengajukan judul skripsi sesuai dengan bidang ilmu, dengan judul:

No.	Judul SKRIPSI	Persetujuan
1.	Pengaruh Penerapan Sistem ISO 9001:2015 dan Motivasi Kerja terhadap Kualitas Kinerja Karyawan pada PT. Infiniti International Logistic Medan	<input checked="" type="checkbox"/>
2.	Pengaruh Lingkungan Kerja dan Stres Kerja terhadap Motivasi Kerja Karyawan pada PT. Infiniti International Logistic Medan	<input type="checkbox"/>
3.	Pengaruh Denda Keterlambatan dan Kedisiplinan Karyawan terhadap Prestasi Karyawan pada PT. Infiniti International Logistic Medan	<input type="checkbox"/>

NB: Judul yang disetujui oleh Revisi Program Studi diberikan smda



Medan, 01 November 2018

Perohon
 (Erika Medina)

Nomor :
 Tanggal :
 Disetujui oleh:
 Dekan

 (Dr. Surya Pratiwi, S.P., M.Hum.)

Tanggal :
 Disetujui oleh:
 Ka. Prodi Manajemen

 (NURAFRINA SIBEGAR, SE., M.SE.)

Tanggal : 07/11/2018
 Disetujui oleh:
 Dosen Pembimbing I:

 (Dedy Mulya, S.Pd.)

Tanggal :
 Disetujui oleh:
 Dosen Pembimbing II:

 (Fani Watiyana, S.Pd.)

No. Dokumen: FM-LPPK (IN-01)	Revisi: 02	Tgl. Eff: 20 Des 2018
------------------------------	------------	-----------------------



Hal : Permohonan Meja Hijau

FW-BF

Medan, 01 Juli 2019
 Kepada Yth : Bapak/Ibu Dekan
 Fakultas SOSIAL SAINS
 UNPAB Medan
 Di -
 Tempat



Dengan hormat, saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : ERIKA MEDINA
 Tempat/Tgl. Lahir : Medan / 23 April 1994
 Nama Orang Tua : ERWISYAH RAHMAN LUBIS
 N. P. M : 1725310706
 Fakultas : SOSIAL SAINS
 Program Studi : Manajemen
 No. HP : 085631352365
 Alamat : Jl. Nusa Indah I Lk IX No 83

Datang bermohon kepada Bapak/Ibu untuk dapat diterima mengikuti Ujian Meja Hijau dengan judul Pengaruh Penerapan Sistem Akreditasi ISO 9001:2015 dan Kompetensi SDM terhadap Kinerja Karyawan pada PT. Infiniti International Logistic Medan, Selanjutnya menyatakan :

- Melampirkan KKM yang telah disahkan oleh Ka. Prodi dan Dekan
- Tidak akan meruntut ujian perbaikan nilai mata kuliah untuk perbaikan indeks prestasi (IP), dan mohon diterbitkan ijazahnya lulus ujian meja hijau.
- Telah tercapai keterangan bebas pustaka
- Terlampir surat keterangan bebas laboratorium
- Terlampir pas photo untuk Ijazah ukuran 4x6 = 5 lembar dan 3x4 = 5 lembar Hitam Putih
- Terlampir foto copy STTB SLTA dilegalisir 1 (satu) lembar dan bagi mahasiswa yang lanjutan D3 ke S1 lampirkan ijazah dan tr sebanyak 1 lembar.
- Terlampir pelunasan kwintasi pembayaran uang kuliah berjalan dan wisuda sebanyak 1 lembar
- Skripsi sudah dijilid lux 2 exemplar (1 untuk perpustakaan, 1 untuk mahasiswa) dan jilid kertas jeruk 5 exemplar untuk pengantar dan warna penjiplakan diserahkan berdasarkan ketentuan fakultas yang berlaku) dan lembar persetujuan surah di tandatangi pembimbing, prodi dan dekan
- Soft Copy Skripsi disimpan di CD sebanyak 2 disc (sesuai dengan Judul Skripsinya)
- Terlampir surat keterangan BKKOL (pada saat pengambilan ijazah)
- Setelah menyelesaikan persyaratan point-point diatas berkas di masukkan kedalam MAP
- Bersedia melunaskan biaya-biaya yang dibebankan untuk memproses pelaksanaan ujian dimaksud, dengan rincian sbb :

1. [102] Ujian Meja Hijau	: Rp. 650.000
2. [170] Administrasi Wisuda	: Rp. 1.500.000
3. [202] Bebas Pustaka	: Rp. 100.000
4. [221] Bebas LAB	: Rp. 0
Total Biaya	: Rp. 2.250.000
5. Utk. Termin ganjar	Rp. 3.500.000
	Rp. 5.750.000

17/7/19

Ukuran Toga : M



Hormat saya
 ERIKA MEDINA
 1725310706

Catatan :

- 1. Surat permohonan ini sah dan berlaku bila ;
 - a. Telah dicap Bukti Pelunasan dari UPT Perpustakaan UNPAB Medan.
 - b. Melampirkan Bukti Pembayaran Uang Kuliah aktif semester berjalan
- 2. Dibuat Rangkap 3 (tiga), untuk - Fakultas - untuk BPPA (asli) - Mhs.yhs.





**BERITA ACARA
 PERUBAHAN JUDUL SKRIPSI**

Pada hari ini, Selasa... Tanggal, 2... Bulan, Juli... Tahun, 2019, telah dilaksanakan Ujian Meja Hijau Pada Program Studi Manajemen, Semester Tahun Akademik... bagi mahasiswa/i atas nama :

- 1. Nama : Erika Medina
- 2. Npm : 172540706
- 3. Program Studi : Manajemen
- 4. Tanggal Ujian :
- 5. Judul Skripsi Lama : Pengaruh Penerapan Sistem ISO 9001:2015 dan Motivasi Kerja terhadap Kualitas Kinerja Karyawan pada PT Inpinti Internasional Logistic Medan
- 6. Judul Skripsi Baru : Pengaruh Penerapan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2015 dan Kompetensi SDM terhadap Kinerja Karyawan pada PT Inpinti Internasional Logistic Medan

Dinyatakan benar bahwa dalam pelaksanaan ujian Meja Hijau mahasiswa tersebut diatas telah terjadi perubahan judul skripsi yang telah dikendaki oleh Panitia Ujian Meja Hijau.

NO	JABATAN	NAMA DOSEN	TANDA TANGAN
1	Ketua Penguji/ Ketua Program Studi	Nurafina Siragor, SE, M.Si	
2	Anggota I/ Pembimbing I	Dr. Muhammad Topyo Rully SE, MM	
3	Anggota II/ Pembimbing II	Emi Wahyuni, SE, Msi	
4	Anggota III/ Penguji I	Pizal Ahmad, SE, Msi	
5	Anggota IV/ Penguji II	Dr. Kiki Farida Feiris, SE, Msi	

ABSTRAK

Adapun judul pada penelitian ini adalah Penerapan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2015 dan Kompetensi SDM terhadap Kinerja Karyawan pada PT. Infiniti International Logistic Medan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui lebih jelas bagaimana pengaruh ISO dan Kompetensi SDM terhadap Kinerja Karyawan. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif yang melibatkan 80 orang responden. Pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan pembagian kuisioner. Data yang diperoleh dianalisis dengan menggunakan formula statistik, yakni dengan menggunakan analisis regresi berganda yang pengelolahannya dilakukan dengan program SPSS Versi 23. Hasil analisis kuantitatif menunjukkan bahwa secara parsial Penerapan ISO berpengaruh signifikan terhadap Kinerja Karyawan, secara parsial Kompetensi SDM tidak berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kinerja Karyawan, dan secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kinerja Karyawan PT. Infiniti International Logistic Medan.

Kata Kunci : (Penerapan ISO, Kompetensi SDM, dan Kinerja Karyawan)

ABSTRACT

The title of this study is the Implementation of ISO 9001: 2015 Quality Management System and HR Competence on Employee Performance at PT. Infiniti International Logistics Medan. This study aims to find out more clearly how the influence of ISO and HR Competence on Employee Performance. This study uses a quantitative method involving 80 respondents. Data collection is done using questionnaire distribution. The data obtained were analyzed using statistical formulas, namely by using multiple regression analysis, the management of which was carried out with the SPSS Version 23. The results of quantitative analysis showed that partially the Application of ISO had a significant effect on Employee Performance, partially HR Competency had no positive and significant effect on Performance Employees, and simultaneously have a positive and significant effect on the Employee Performance of PT. Infiniti International Logistics Medan.

Keywords: (ISO Implementation, HR Competence, and Employee Performance)

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah rabbil'alamin, puji syukur kepada Allah SWT, karena atas Rahmat Nya penulis dapat menyelesaikan skripsi ini yang berjudul “Pengaruh Penerapan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2015 dan Kompetensi SDM terhadap Kinerja Karyawan pada PT. Infiniti International Logistic Medan”.

Selama proses penyusunan skripsi ini, penulis mendapat bimbingan, arahan, bantuan dan dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis mengucapkan terimakasih kepada:

1. Bapak Dr. H. Muhammad Isa Indrawan S.E., M.M., selaku Rektor Universitas Pembangunan Panca Budi
2. Bapak Dr. Surya Nita, S.H., selaku Dekan Fakultas Sosial Sains Universitas Pembangunan Panca Budi.
3. Ibu Nurafrina Siregar, S.E., M. Si., selaku Ketua Program Studi Manajemen Universitas Pembangunan Panca Budi.
4. Bapak Drs. Muhammad Toyib Daulay, SE., M.M., selaku Dosen Pembimbing I yang telah meluangkan waktu untuk memberi arahan dan bimbingan sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik.
5. Ibu Emi Wakhyuni, SE., M.Si., selaku Dosen Pembimbing II yang telah memberikan arahan dan bimbingan mengenai ketentuan penulisan skripsi sehingga skripsi ini dapat tersusun dengan rapi dan sistematis.
6. Kepada Ayahanda Erwinsyah Rahman Lubis dan Ibunda Nurlely Siregar yang selalu memberikan semangat dan bantuan baik moril maupun materil kepada penulis.

7. Kepada seluruh keluargaku, kakakku Vina dan adik-adikku Widya dan Dea terima kasih atas dorongan semangat dan kebersamaan yang tidak terlupakan.
8. Kepada Juki yang selalu memotivasi, membantu dan memberikan dukungan kasih dan doa.
9. Kepada seluruh sahabat-sahabatku terima kasih atas dorongan semangat dan kebersamaan yang tidak terlupakan.
10. Kepada seluruh teman-teman kampus terima kasih atas dorongan semangat dan kebersamaan yang tidak terlupakan

Penulis menyadari masih banyak kekurangan dalam penulisan skripsi ini yang disebabkan keterbatasan pengetahuan dan pengalaman. Penulis mengharapkan masukan dan saran dari para pembaca untuk menyempurnakan skripsi ini. Semoga skripsi ini bermanfaat bagi para pembaca.

Medan, Juni 2019

Penulis

Erika Medina

DAFTAR ISI

Halaman

HALAMAN JUDUL PROPOSAL

KATA PENGANTAR..... ii

DAFTAR ISI..... iii

BAB I PENDAHULUAN

- A. Latar Belakang Masalah..... 1
- B. Identifikasi dan Batasan Masalah 8
- C. Rumusan Masalah 9
- D. Tujuan dan Manfaat Penelitian 9

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

- A. Landasan Teori..... 12
 - 1. Sistem Manajemen Mutu ISO..... 12
 - a. Pengertian Sistem Manajemen Mutu..... 12
 - b. Pengertian ISO (*International Organization for Standarization*) 15
 - c. Manfaat ISO (*International Organization for Standarization*) 26
 - d. Indikator ISO (*International Organization for Standarization*) 28
 - 2. Kompetensi SDM..... 29
 - a. Pengertian Kompetensi SDM 29
 - b. Manfaat Kompetensi 31
 - c. Faktor-faktor yang mempengaruhi Kompetensi.... 36
 - d. Ciri-ciri Kompetensi 38
 - e. Indikator Kompetensi 39
 - 3. Kinerja..... 41
 - a. Pengertian Kinerja 41
 - b. Faktor-faktor yang mempengaruhi Kinerja 43
 - c. Manfaat Penilaian Kinerja..... 45
 - d. Indikator Kinerja 47
 - e. Proses Penilaian Kinerja..... 50
- B. Penelitian Terdahulu 51
- C. Kerangka Konseptual 53
- D. Hipotesis 56

BAB III METODE PENELITIAN

- A. Pendekatan Penelitian 58
- B. Tempat dan Waktu Penelitian 58
- C. Variabel Penelitian dan Definisi Operasional 59
- D. Populasi dan Sampel 61
- E. Teknik Pengumpulan Data..... 63
- F. Teknik Analisis Data..... 64
 - 1. Pengujian Instrumen Data..... 64
 - 2. Uji Asumsi Klasik..... 66

	3. Model Analisis Regresi Berganda.....	67
	4. Tes Uji Kesesuaian/ Uji Hipotesis	68
BAB IV	HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
	A. Hasil Penelitian	71
	1. Deskripsi Objek Penelitian	71
	2. Sejarah Singkat PT. Infiniti International Logistic.....	71
	3. Struktur Organisasi dan Pembagian Tugas	72
	4. Karakteristik Objek Penelitian.....	75
	5. Uji Kualitas Data.....	102
	6. Regresi Linier Berganda	110
	7. Pengujian Hipotesis	112
	B. Pembahasan.....	115
	1. Pengaruh Penerapan ISO terhadap Kinerja Karyawan	115
	2. Pengaruh Kompetensi SDM terhadap Kinerja Karyawan	116
	3. Pengaruh Penerapan ISO dan Kompetensi SDM Terhadap Kinerja Karyawan	117
BAB V	KESIMPULAN DAN SARAN	
	A. Kesimpulan	118
	B. Saran	119
	DAFTAR PUSTAKA	
	LAMPIRAN	
	BIODATA	

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1.1 Perbedaan ISO 9001:2008 dan ISO 9001:2015	18
Tabel 2.2 Daftar Penelitian Sebelumnya.....	51
Tabel 3.1 Skedul Proses Penelitian	59
Tabel 3.2 Operasional Variabel.....	60
Tabel 3.3 Skala Likert.....	63
Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	75
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	76
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan.....	76
Tabel 4.4 Jawaban Responden atas Berdasarkan Jabatan.....	77
Tabel 4.5 Jawaban Responden atas Berdasarkan Lama Bekerja	77
Tabel 4.6 Jawaban Responden atas Variabel X ₁ 1.....	78
Tabel 4.7 Jawaban Responden atas Variabel X ₁ 2.....	79
Tabel 4.8 Jawaban Responden atas Variabel X ₁ 3.....	79
Tabel 4.9 Jawaban Responden atas Variabel X ₁ 4.....	80
Tabel 4.10 Jawaban Responden atas Variabel X ₁ 5.....	80
Tabel 4.11 Jawaban Responden atas Variabel X ₁ 6.....	81
Tabel 4.12 Jawaban Responden atas Variabel X ₁ 7	81
Tabel 4.13 Jawaban Responden atas Variabel X ₁ 8.....	82
Tabel 4.14 Jawaban Responden atas Variabel X ₁ 9	82
Tabel 4.15 Jawaban Responden atas Variabel X ₁ 10.....	83
Tabel 4.16 Jawaban Responden atas Variabel X ₁ 11	83
Tabel 4.17 Jawaban Responden atas Variabel X ₁ 12.....	84
Tabel 4.18 Jawaban Responden atas Variabel X ₁ 13.....	84
Tabel 4.19 Jawaban Responden atas Variabel X ₁ 14.....	85
Tabel 4.20 Jawaban Responden atas Variabel X ₂ 1.....	85
Tabel 4.21 Jawaban Responden atas Variabel X ₂ 2.....	86
Tabel 4.22 Jawaban Responden atas Variabel X ₂ 3.....	87
Tabel 4.23 Jawaban Responden atas Variabel X ₂ 4.....	87
Tabel 4.24 Jawaban Responden atas Variabel X ₂ 5.....	88
Tabel 4.25 Jawaban Responden atas Variabel X ₂ 6.....	88

Tabel 4.26	Jawaban Responden atas Variabel X_27	89
Tabel 4.27	Jawaban Responden atas Variabel X_28	89
Tabel 4.28	Jawaban Responden atas Variabel X_29	90
Tabel 4.29	Jawaban Responden atas Variabel X_210	91
Tabel 4.30	Jawaban Responden atas Variabel X_211	91
Tabel 4.31	Jawaban Responden atas Variabel X_212	92
Tabel 4.32	Jawaban Responden atas Variabel X_213	92
Tabel 4.33	Jawaban Responden atas Variabel X_214	93
Tabel 4.34	Jawaban Responden atas Variabel Y_11	94
Tabel 4.35	Jawaban Responden atas Variabel Y_12	94
Tabel 4.36	Jawaban Responden atas Variabel Y_13	95
Tabel 4.37	Jawaban Responden atas Variabel Y_14	95
Tabel 4.38	Jawaban Responden atas Variabel Y_15	96
Tabel 4.39	Jawaban Responden atas Variabel Y_16	97
Tabel 4.40	Jawaban Responden atas Variabel Y_17	97
Tabel 4.41	Jawaban Responden atas Variabel Y_18	98
Tabel 4.42	Jawaban Responden atas Variabel Y_19	99
Tabel 4.43	Jawaban Responden atas Variabel Y_110	99
Tabel 4.44	Jawaban Responden atas Variabel Y_111	100
Tabel 4.45	Jawaban Responden atas Variabel Y_112	101
Tabel 4.46	Jawaban Responden atas Variabel Y_113	101
Tabel 4.47	Jawaban Responden atas Variabel Y_114	102
Tabel 4.48	Uji Validitas X_1	103
Tabel 4.49	Uji Validitas X_2	104
Tabel 4.50	Uji Validitas Y	105
Tabel 4.51	Uji Realibilitas X_1	106
Tabel 4.52	Uji Realibilitas X_2	106
Tabel 4.53	Uji Realibilitas Y	106
Tabel 4.54	Uji Multikolinieritas.....	109
Tabel 4.55	Regresi linier berganda.....	111
Tabel 4.56	Uji Parsial.....	112
Tabel 4.57	Uji Simultan.....	113
Tabel 4.58	Koefisien Determinasi.....	114

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 Kerangka Konseptual	56
Gambar 4.1 Struktur Organisasi PT. Infiniti International Logistic Medan.....	73
Gambar 4.2 Histogram Uji Normalitas	107
Gambar 4.3 PP Uji Normalitas	108
Gambar 4.4 Uji heteroskedastisitas.....	110

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Persaingan pasar global menuntut perusahaan untuk terus berinovasi dalam meningkatkan pelayanannya. Berbagai aspek menjadi dasar bagi perusahaan guna meningkatkan mutu baik dari segi pelayanan maupun produk yang ditawarkan. Suatu organisasi yang melibatkan banyak orang tentu harus memiliki tugas, aturan dan prosedur tertulis guna mempermudah aktifitas dan kegiatan didalam organisasi. Hal ini akan sangat membantu semua karyawan perusahaan tidak hanya melakukan tugasnya, tetapi juga memastikan waktu, modal dan sumber-sumber perusahaan digunakan secara efisien. Sistem manajemen mutu akan lebih memastikan pelaksanaan dari setiap proses bisnis dan tanggung jawab setiap orang terdefinisi secara jelas.

Salah satu sistem manajemen mutu yang sangat digunakan perusahaan adalah sistem manajemen mutu ISO. Standar Sistem Manajemen Mutu ISO 9001 merupakan standar berkualifikasi *international* yang berisi tentang persyaratan yang harus dipenuhi oleh sebuah perusahaan jika perusahaan ingin menunjukkan bahwa sistem manajemen perusahaan memiliki kemampuan untuk memenuhi keinginan pelanggan yang sesuai dengan bidang mutu, baik mutu produk maupun proses guna mencapai kepuasan pelanggan. Hal ini diperjelas oleh Priede (2012:7) bahwa ada lebih dari satu juta perusahaan dan organisasi menggunakan sistem manajemen mutu ISO 9001.

ISO 9001 merupakan *standard international* yang mengatur tentang sistem manajemen mutu (*Quality Management System*). Penerapan sistem manajemen

mutu ISO 9001 saat ini telah mencakup berbagai bidang yang sangat luas, tidak terbatas pada sektor industri. Salah satu standar sistem manajemen mutu telah berkembang di Negara-negara yaitu ISO 9001:2015. Sering disebut sebagai “ISO 9001, QMS” (*Quality Management System*) adapun tulisan 2015 menunjukkan tahun revisi, maka ISO 9001:2015 adalah sistem manajemen mutu ISO 9001 hasil revisi tahun 2015. Versi 2015 ini adalah versi terbaru yang diterbitkan pada September 2015 lalu. Penerapan sistem manajemen mutu ISO 9001 meliputi perencanaan sertifikasi, komitmen organisasi dan penerapan prosedur, memiliki persepsi yang beragam dari karyawan, di mana perencanaan sertifikasi memiliki persepsi yang sangat baik, Samuel & Zulkarnain (2011:2).

Seiring perkembangan zaman dan kemajuan teknologi, terutama semakin luasnya dunia usaha, maka kebutuhan akan pengelolaan sistem manajemen mutu semakin dirasa perlu dan mendesak untuk diterapkan pada berbagai *scope industry* (lingkup industri) yang semakin hari semakin beragam. Banyak perusahaan menyadari keuntungan signifikan dari ISO 9001 seperti kualitas produk yang lebih baik, peningkatan produktivitas, kepuasan pelanggan dan retensi yang tinggi. Oleh karena itu, penggunaan ISO 9001 sebagai dasar dari sistem kualitas yang diyakini dapat meningkatkan kualitas produk, meningkatkan produktivitas, mengurangi biaya dan menghasilkan kepuasan pelanggan, dan penggunaan ISO 9001 juga menghasilkan peningkatan penggunaan data sebagai alat manajemen bisnis, peningkatan komitmen manajemen, dan peninjauan manajemen yang lebih efisien.

ISO 9001:2015 merupakan sebuah standar yang merevisi ISO 9001:2008 dengan beberapa perbedaan yang terdapat didalamnya, antara lain: 9001:2008 memiliki 8 klausul sementara 9001:2015 memiliki 10 klausul yang lebih rapi

dan dikelompokkan dengan baik, prinsip berkurang 1, serta ISO 9001:2015 tidak lagi terlalu mementingkan dokumen atau pembuatan SOP namun berorientasi pada proses meskipun keberadaan sistem terdokumentasi dibutuhkan. Keuntungan ketika memperoleh sertifikasi ISO antara lain memperoleh reputasi yang lebih baik, tingkat kesadaran akan perlunya menjaga kualitas, prosedur dan tanggung jawab menjadi lebih jelas dan terdokumentasi dengan baik, menghilangkan pekerjaan yang tidak perlu, lebih mudah untuk di telusuri dan dilakukan audit, pelayanan kepada pelanggan lebih baik.

Setiap perusahaan dibentuk untuk mencapai tujuan tertentu, dan apabila tercapai. Untuk mencapai keberhasilan, diperlukan landasan yang kuat berkompentensi. Dengan demikian, kompentensi menjadi sangat berguna untuk membantu organisasi meningkatkan kinerjanya. Kompentensi sangat diperlukan dalam setiap proses sumber daya manusia. Perusahaan akan berkembang dan mampu bertahan dalam lingkungan persaingan yang kompetitif apabila di dukung oleh kinerja karyawan yang berkompeten di bidangnya.

Kompentensi kinerja karyawan yang terdiri dari pengetahuan (*Knowlegde*), kemampuan/keterampilan (*skill*), sikap (*attitude*) disesuaikan dengan bidang pekerjaan yang dibutuhkan oleh organisasi sehingga dapat menghasilkan kinerja karyawan yang berprestasi. Semakin banyak kompetensi dipertimbangkan, maka semakin meningkat pula kinerjanya. Kompentensi menggambarkan dasar pengetahuan dan standar kinerja yang dipersyaratkan agar berhasil menyelesaikan suatu pekerjaan atau memegang suatu jabatan. sehingga karyawan melaksanakan tugas secara professional efektif dan efisien. Karyawan mengharapkan proses pekerjaan yang diberikan lebih terstruktur

dengan baik, terdapat kepastian dan kejelasan prosedur serta proses kerja yang sesuai aturan, prosedur yang mengatur perilaku baik secara individu maupun kelompok dalam sistem organisasi. Kompetensi yang melekat pada diri seorang karyawan di dalam bidang struktur organisasi dengan memahami *job description*, fungsi dan tugas di perusahaan.

Menurut Mangkunegara (2012 : 40) kompetensi sumber daya manusia adalah kompetensi yang berhubungan dengan pengetahuan, keterampilan, kemampuan dan karakteristik kepribadian yang mempengaruhi secara langsung terhadap kinerjanya. Kompetensi adalah karakteristik dasar dari seseorang yang memungkinkan seorang karyawan/pegawai mengeluarkan kinerja yang maksimal dalam pekerjaannya. Makna kompetensi mengandung bagian kepribadian yang mendalam dan melekat pada seseorang dengan perilaku yang dapat diprediksi pada berbagai keadaan dan tugas pekerjaan, untuk memprediksi karyawan yang bekerja baik dan kurang baik dapat diukur dari kriteria atau standar yang digunakan.

Kinerja karyawan adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai seseorang karyawan dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya. Kinerja juga dapat dipandang sebagai proses tentang bagaimana pekerjaan berlangsung untuk mencapai hasil kerja. Oleh karena itu, diperlukan sumber daya manusia yang mempunyai kompetensi tinggi karena kompetensi tinggi akan dapat mendukung peningkatan prestasi kerja karyawan. Dalam pengamatan di dalam perusahaan masih kurang maksimalnya kinerja karyawan dalam hal memberikan dukungan yang optimal dalam rangka pelaksanaan tugas organisasi. Pekerjaan masih kurang teratur proses kerja tidak dijalankan dengan baik. Dimana karyawan

melimpahkan pekerjaan kepada karyawan lain untuk menyelesaikan pekerjaan. Pekerjaan karyawan bisa dibantu kerjakan oleh karyawan yang lain. Kompetensi terletak pada kemampuan untuk mempertahankan budaya perusahaan. Karyawan tidak mematuhi peraturan-peraturan, keterlambatan menjadi pemicu tidak selesainya pekerjaan dengan tepat waktu sehingga karyawan tidak dapat pulang tepat waktu/lembur.

PT. Infiniti International Logistic berkomitmen untuk menerapkan sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2015 yang telah disertifikasi oleh *Tim Surveillance Audit* dari TUV Jakarta sejak Oktober 2018 hingga sekarang. Untuk mendapatkan Sertifikat ISO 9001:2015 dari TUV Rheinland untuk Sistem Manajemen Mutu, Perolehan sertifikat tersebut merupakan bagian usaha kerja keras seluruh Karyawan di PT. Infiniti International Logistic. Salah satu perusahaan di Indonesia yang telah bersertifikat ISO 9001:2015 adalah PT. Infiniti International Logistic sebuah perusahaan menengah yang bergerak dibidang jasa *logistic* yang dimulai dari pengurusan dokumen import sampai pengiriman barang dari pelabuhan sampai kepada *customer*.

PT. Infiniti International Logistic menerapkan standar tersebut sejak 03 oktober 2017. Hal ini dilakukan sebagai bukti bahwa perusahaan telah menghasilkan tenaga kerja yang berkualitas. Penerapan ISO 9001:2015 berpengaruh baik internal maupun eksternal perusahaan, pengaruh internal seperti adanya standarisasi prosedur kerja dan pengaruh eksternal yaitu meningkatkan persepsi konsumen terhadap kualitas tenaga kerja dari PT. Infiniti International Logistic. Penerapan standar dan persyaratan dalam ISO 9001:2015 akan mempengaruhi kegiatan promosi perusahaan. Keberhasilan

kegiatan promosi tersebut akan meningkatkan kepercayaan dan loyalitas konsumen terhadap PT. Infiniti International Logistic Medan.

Penerapan ISO 9001:2015 di PT. Infiniti International Logistic Medan tidak terlepas dari peran itu sendiri. Karena keberhasilan penerapan ISO di suatu perusahaan tergantung pada Sumber Daya Manusia itu sendiri. Namun, dalam melakukan suatu pekerjaan setiap karyawan membutuhkan kompetensi dalam bekerja. Setelah adanya penerapan ISO kinerja karyawan lebih terstruktur sesuai dengan peraturan yang ada. Karyawan lebih bersemangat untuk mengerjakan pekerjaan karena sesuai aturan yang sudah diterapkan. Struktur kerja lebih baik sesuai apa yang diterapkan di perusahaan tersebut. Penerapan ISO memberikan dampak kepada perusahaan terutama kinerja karyawan dan memberikan manfaat yaitu meningkatkan kepercayaan dan kepuasan pelanggan melalui jaminan manajemen mutu yang terorganisasi secara sistematis sehingga membuat sistem kerja dalam perusahaan menjadi standar kerja yang terdokumentasi.

Karena kompetensi dalam bekerja sehingga tercapainya tujuan perusahaan demi meningkatkan kualitas. Untuk memberikan pelayanan yang terbaik kepada konsumen dengan pengiriman tepat waktu. Komitmen perusahaan agar pelanggan merasa puas atas pelayanannya yang diberikan oleh PT. Infiniti International Logistic. Sebagai bahan pertimbangan bagi pihak perusahaan agar terus memperhatikan konsumen mereka.

Banyak perusahaan yang mengakui bahwa setelah menerapkan standar ini mereka benar-benar merasakan adanya peningkatan kinerja yang signifikan dan berhasil memperoleh penghargaan mengenai manajemen mutu yang bertaraf internasional. Seiring dengan meningkatnya kesejahteraan masyarakat saat ini

tidak hanya industri manufaktur yang perlu melakukan sertifikasi pada sistem manajemennya. Dewasa ini sektor jasa mengalami peningkatan yang dramatis yang dikenal sebagai “*great leap forward*” atau kemajuan yang luar biasa dalam dunia jasa, Ratnasari dan Aksa (2011:1). Peningkatan ini menuntut industri jasa agar menerapkan standar internasional sebagai bukti bahwa perusahaan mampu menghasilkan jasa maupun yang berkualitas. Penggunaan standar tersebut juga dapat membantu perusahaan meningkatkan daya saingnya. Penerapan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2015 dalam perusahaan jasa merupakan suatu langkah yang tepat untuk memenangkan persaingan.

Banyak manfaat dari memperoleh sertifikasi sertifikat ISO, penerapannya sangat baik dalam proses kesiapan Sumber Daya Manusia mengikuti standar yang ada, penyiapan dokumen-dokumen sesuai standar dan kompetensi karyawan mempengaruhi penerapan ISO berjalan baik. Dengan menjalankan dokumen sesuai waktu yang tepat memberikan kepuasan kepada pelanggan dan aturan kerja yang baik. Sehingga penerapan ISO sangat berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan.

Berdasarkan latar belakang diatas, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “**Pengaruh Penerapan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2015 dan Kompetensi SDM terhadap Kinerja Karyawan pada PT. Infiniti International Logistic Medan**”.

B. Identifikasi dan Batasan Masalah

1. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah diuraikan di atas serta untuk memperoleh kejelasan terhadap masalah yang akan dibahas, maka penulis mengidentifikasi masalah sebagai berikut:

- a. Adanya Penerapan Sistem Manajemen Mutu dalam bentuk kepemimpinan berpengaruh terhadap kinerja karyawan untuk menerapkan sasaran mutu terhadap perusahaan pada PT. Infiniti International Logistic Medan.
- b. Adanya Penerapan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2015 dalam keterlibatan semua karyawan berpengaruh terhadap kinerja karyawan pada PT. Infiniti international Logistic Medan menimbulkan dampak positif terhadap perusahaan.
- c. Dengan adanya aturan di dalam perusahaan yang baik membuat karyawan lebih berkompeten dalam melaksanakan tugasnya terhadap Kinerja Karyawan pada PT. Infiniti International Logistic Medan.
- d. Adapun pengaruh kompetensi karyawan terhadap kinerja karyawan dalam hal pengetahuan, keterampilan, perilaku dan pengalaman kerja harus sesuai dengan peraturan yang diterapkan pada PT. Infiniti International Logistic Medan.

2. Batasan Masalah

Berdasarkan identifikasi masalah di atas, maka penelitian ini dibatasi hanya pada pengaruh penerapan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2015 dan Kompetensi SDM terhadap perusahaan untuk meningkatkan kinerja karyawan di PT. Infiniti International Logistic Medan.

C. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah :

1. Apakah Penerapan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2015 dan Kompetensi SDM secara parsial berpengaruh signifikan terhadap Kinerja Karyawan pada PT. Infiniti International Logistic Medan ?
2. Apakah Penerapan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2015 dan Kompetensi SDM secara simultan berpengaruh signifikan terhadap Kinerja Karyawan pada PT. Infiniti International Logistic Medan?

D. Tujuan dan Manfaat Penelitian

1. Tujuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk :

- a. Menganalisa dan mengetahui apakah Penerapan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2015 dan Kompetensi SDM secara parsial berpengaruh signifikan terhadap Kinerja Karyawan pada PT. Infiniti International Logistic Medan.
- b. Menganalisa dan mengetahui apakah Penerapan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2015 dan Kompetensi SDM secara simultan berpengaruh signifikan terhadap Kinerja Karyawan pada PT. Infiniti International Logistic Medan.

2. Manfaat Penelitian

Manfaat yang diperoleh dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

a. Bagi Perusahaan

Sebagai bahan pertimbangan bagi pihak perusahaan dalam menerapkan sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2015 dan Kompetensi SDM yang berkenaan terhadap kinerja karyawan.

b. Bagi Peneliti

Penelitian ini diharapkan dapat menambah pengetahuan, wawasan, serta informasi mengenai analisis penerapan sistem ISO, khususnya mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi Kinerja Karyawan.

c. Bagi Peneliti Selanjutnya

Hasil penelitian dapat dijadikan bahan referensi, informasi dan wawasan untuk mendukung penelitian selanjutnya yang berkaitan dengan penerapan ISO dan Kompetensi SDM yang mempengaruhi Kinerja Karyawan atau sebagai bahan kepustakaan serta sumber pengetahuan.

E. Keaslian Penelitian

Penelitian ini merupakan replika dari penelitian Alifia Palokoto (2014), Universitas Diponegoro Semarang, dengan judul: Analisis Pengaruh Faktor-Faktor Kompetensi terhadap Kinerja Karyawan di PT. Taspen (Persero) KCU Semarang.

Perbedaan penelitian terletak pada:

1. **Variabel Penelitian** : Penelitian terdahulu menggunakan 1 (satu) variabel bebas yaitu Kompetensi, serta 1 (satu) variabel terikat yaitu Kinerja Karyawan. Sedangkan penelitian ini menggunakan 2 (dua) variabel bebas yaitu Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2015 dan Kompetensi SDM, serta (1) satu variabel terikat yaitu Kinerja Karyawan.
2. **Jumlah Data (n)** : Penelitian terdahulu menggunakan sampel sebanyak 85 orang karyawan. Sedangkan penelitian ini menggunakan sampel sebanyak 80 orang karyawan.
3. **Waktu Penelitian** : Penelitian terdahulu dilakukan tahun 2014 sedangkan penelitian ini tahun 2019.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Landasan Teori

1. Sistem Manajemen Mutu ISO (*International Organization for Standardization*) 9001:2015

a. Pengertian Sistem Manajemen Mutu

Sistem Manajemen Mutu (SMM) adalah struktur kerja operasi pada seluruh perusahaan atau pabrik yang disepakati, di dokumentasi dalam prosedur-prosedur teknis manajerial yang terpadu dan efektif, untuk membimbing tindakan-tindakan yang terkoordinasi dari tenaga kerja, mesin, dan informasi perusahaan, serta pabrik melalui cara yang terbaik dan paling peraktis untuk menjamin kepuasan pelanggan akan mutu dan biaya mutu yang ekonomis, Rudy Prihantoro (2012:13).

Sistem Manajemen Mutu (SMM) merupakan sekumpulan prosedur terdokumentasi dan praktek-praktek standar untuk manajemen sistem yang bertujuan menjamin kesesuaian dari suatu proses dan produk terhadap kebutuhan atau persyaratan tertentu. Kebutuhan atau persyaratan itu ditentukan atau dispesifikasikan oleh pelanggan dan organisasi. SMM mendefinisikan bagaimana organisasi menerapkan praktek-praktek manajemen mutu secara konsisten untuk memenuhi kebutuhan pelanggan dan pasar.

Berdasarkan uraian diatas, Sistem Manajemen Mutu yaitu suatu prosedur sistematis yang dilakukan pada organisasi perusahaan untuk

manajemen mutu dalam rangka menjamin kebutuhan atau persyaratan yang ditentukan pelanggan dan organisasi secara konsisten. Serta prosedur kerja yang terdokumentasi lebih efektif sesuai dengan struktur kerja yang baik untuk menjamin kepuasan pelanggan akan kinerja perusahaan.

Menurut Tukiran (2016:3) ISO adalah suatu standar yang berisi persyaratan terkait manajemen mutu, organisasi mengimplementasikan dan membangun sistem manajemen organisasinya masing-masing sehingga terbangun suatu sistem manajemen yang menjelaskan bagaimana cara melakukan rangkaian kegiatan yang menjadi persyaratan secara spesifik pada organisasinya masing-masing.

Menurut Ketut Witara (2018:5) Pengertian Mutu, kata mutu mempunyai definisi yang berbeda-beda mulai dari yang konvensional sampai dengan yang strategi. Definisi yang konvensional biasanya menjelaskan salah satu pengertian mulai seperti memakai suatu komoditas dengan enak, konstruksi bangunan bagus dan tahan lama. Selain itu ada definisi lain yang menggambarkan kesan prima, nomor satu dan paling baik. Bagaimanapun para manajer yang menghadapi persaingan bisnis yang semakin keras, meningkatkan perhatian dengan definisi yang lebih strategik, yaitu memenuhi kebutuhan pelanggan.

Konsep Mutu mulai dari organisasi manufacturing yang memproduksi produk (barang dan jasa) yang nyata, umpan balik terhadap mutu spesifikasi dari produk, dan mutu yang merefleksikan perbedaan atribut yang dapat diukur dari suatu produk.

Pengertian kualitas menurut para ahli :

a) Philip B. Crosby dalam Ketut (1979:5) *The quality is conformance with the requirements*

(Kualitas adalah kesesuaian dengan persyaratan)

b) Joseph M. Juran dalam ketut (1993:5), *is the quality of the suitability of the use of products to meet customer needs and satisfaction.*

(kesesuaian penggunaan produk untuk memenuhi kebutuhan dan kepuasan pelanggan).

Berdasarkan pengertian mutu diatas, dapat disimpulkan bahwa mutu adalah kesesuaian produk atau kesesuaian harapan pelanggan atas barang dan jasa yang sesuai dengan spesifikasi produk yang nyata. Keseluruhan ciri atau karakteristik barang atau jasa dalam tujuannya memenuhi kebutuhan dan harapan pelanggan.

Berdasarkan Sasaran Mutu yang sudah diterapkan menurut ISO 9001:2015 terhadap PT. Infiniti International Logistic Medan antara lain Kepuasan Pelanggan yaitu kecepatan pengeluaran barang 90%-7 hari setelah kapal tiba.

Menerapkan sasaran mutu perusahaan dengan :

a) HRD : Kehadiran karyawan (*monthly*) 90%.

b) Marketing : Penambahan Customer (Triwulan) 30%.

c) Operasional : 1) Pembuatan PIB : 3 PIB / Hari / orang = 100%.

2) Barang yang sudah SPPB maksimal jam 16:00 WIB.

d) *Finance* : 1) Ketetapan waktu pembuatan tagihan 2 minggu setelah barang diterima customer = 80%.

2) Ketetapan waktu pembayaran tagihan = 100%.

b. Pengertian ISO (*International Organization for Standardization*)

Dalam pengertian organisasi, ISO adalah organisasi keanggotaan non pemerintah yang independen dan pembuat Standar Internasional terbesar di dunia yang sifatnya sukarela. Sejarah organisasi ISO dimulai pada tahun 1946 ketika delegasi dari 25 negara bertemu di *Institute of Civil Engineers* di London dan memutuskan untuk membuat sebuah organisasi internasional baru dengan tujuan untuk memfasilitasi koordinasi dan penyatuan standar industri secara internasional. Pada bulan Februari 1947 organisasi baru, ISO secara resmi mulai beroperasi. “sejak itu, ISO telah menerbitkan lebih dari 19500 Standar International yang mencakup hampir semua aspek teknologi dan manufaktur.” Saat pembentukan dan pemberian nama “*International Organization for Standardization*” untuk organisasi ini, ternyata memiliki akronim yang berbeda dalam bahasa yang berbeda (misalnya menjadi “IOS” dalam bahasa inggris, OIN dalam bahasa prancis untuk *Organisation Internationale de Normalisation* atau “MOS” dalam bahasa Rusia untuk *Myezhdunarodnaya Organizatsiya Po Standartizatsi*), maka para pendiri organisasi memutuskan untuk memberikannya dalam bentuk pendek

ISO. Kata ISO berasal dari bahasa Yunani “ISOS”, artinya equal (sama/setara). Apapun Negara, apapun bahasanya, bentuk pendek dari nama organisasi adalah “ISO” saat ini ISO memiliki anggota dari 162 negara dan 3.368 badan teknis untuk mengurus Pengembangan standar dan memperkerjakan lebih dari 150 orang.

Standar ISO adalah standar internasional yang mengarahkan dan mengendalikan (*direct and control*) organisasi untuk mencapai tujuan mereka atau target, yang dirilis oleh Organisasi internasional untuk Standardisasi, Ketut Witara (2018:11). Sistem manajemen mutu mendefinisikan bagaimana organisasi menerapkan praktek-praktek manajemen mutu secara konsisten untuk memenuhi kebutuhan pelanggan dan pasar. Jadi, dapat kita simpulkan bahwa secara umum sistem manajemen adalah rangkaian kegiatan (siklus) yang berkelanjutan dari organisasi untuk mencapai tujuan seperti memenuhi keinginan pelanggan atau pasar.

Standar ISO 9001 merupakan standar persyaratan manajemen dan bukan standar spesifikasi produk. Sebagai standar persyaratan manajemen isi dari ISO 9001 merupakan serangkaian pasal-pasal persyaratan yang menjamin konsistensi dari proses manajemen terkait dengan mutu dalam suatu sistem. Pasal-pasal pada ISO berisi apa saja yang harus dilakukan bagi organisasi yang hendak mengimplementasikan dan membangun sistem manajemen organisasinya masing-masing sehingga terbangun suatu sistem manajemen yang menjelaskan

bagaimana cara melakukan rangkaian kegiatan yang menjadi persyaratan secara spesifik pada organisasinya masing-masing.

ISO memiliki misi mengembangkan standarisasi guna memberikan kemudahan dalam pertukaran barang dan jasa secara internasional dan membangun kerjasama dalam kegiatan dibidang intelektual, pengetahuan, teknologi dan ekonomi internasional, Yuri dan Rahmat (2013:23).

Standar ini sudah mengalami empat kali perubahan. Semua standar ISO selalu ditinjau dan direvisi secara berkala untuk memastikan persyaratan di dalamnya tetap relevan terhadap kondisi pasar. Versi terbaru ISO yang saat ini berlaku adalah ISO 9001:2015 menggantikan versi sebelumnya ISO 9001:2008. Revisi ini bertujuan agar standar ISO 9001:2015 bisa diterapkan pada semua jenis perusahaan. Perubahan yang terlihat pada ISO 9001:2015 dibandingkan dengan versi sebelumnya adalah strukturnya disesuaikan dengan struktur di dalam Annex SL, yaitu *High Level Structure* (HSL) yang menjadi acuan dasar bagi semua struktur sistem manajemen mutu yang diterbitkan ISO, sehingga memudahkan perusahaan untuk menggunakan sistem manajemen yang lain. Selain itu pasal-pasal yang terdapat di dalam ISO 9001:2015 berfokus pada berpikir berdasar risiko (*risk based thinking*), dimana perusahaan diharapkan mampu memahami cara berfikir berdasar risiko secara lebih rinci dan dapat mewujudkannya dalam pelaksanaan dan peningkatan sistem manajemen mutu serta proses bisnisnya menggantikan versi sebelumnya yaitu ISO 9001:2008.

Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2015 merupakan hasil revisi tiap lima tahun dari ISO 9001:2008. Proses revisi ISO 9001:2008 dimulai oleh *ISO/Technical Committee* (ISO/TC 176) yang bertujuan untuk menjamin standar internasional ISO 9001:2015 merefleksikan perubahan dari lingkungan yang semakin kompleks dan dinamis. Perbedaan yang ada antara versi 2008 dan 2015 terdapat pada *Quality Management Principles* (QMP) yang terdapat pada tabel dibawah Ini :

Tabel 1 Perbedaan ISO 9001:2008 dan ISO 9001:2015

ISO 9001:2008	ISO 9001:2015
Fokus Pada Pelanggan	Fokus Pada Pelanggan
Kepemimpinan	Kepemimpinan
Keterlibatan Orang	Keterlibatan Orang dan Kompetensi Seseorang
Pendekatan Proses	Pendekatan Proses
Pendekatan Sistem Manajemen	Perbaikan
Perbaikan Kontinu	Pengambilan Keputusan Berdasarkan Bukti
Pendekatan faktual untuk pengambilan keputusan	Manajemen Hubungan
Hubungan yang saling menguntungkan antar pemasok	

Sumber : Tukiran, 2016

1) Fokus terhadap pelanggan

Memenuhi persyaratan yang diinginkan pelanggan dan melebihi ekspektasi pelanggan merupakan tujuan utama dari manajemen kualitas. Ini merupakan fokus utama manajemen mutu yaitu guna memenuhi persyaratan pelanggan dan upaya untuk melebihi harapan pelanggan. Kesuksesan berkesinambungan dicapai saat organisasi menarik dan mempertahankan kepercayaan pelanggan dan pemangku kepentingan lain.

2) Kepemimpinan

Pemimpin disemua tingkatan menetapkan kesatuan tujuan, arah dan menciptakan kondisi dimana orang terlibat dalam mencapai sasaran mutu organisasi. Penciptaan kesatuan sasaran, arahan dan perlibatan ini memungkinkan organisasi untuk menyelaraskan strategi, kebijakan, proses dan sumber daya untuk menyelaraskan strategi, kebijakan, proses dan sumber daya untuk mencapai sasaran organisasi.

3) Keterlibatan orang dan Kompetensi Seseorang

Orang yang berkompetensi, terlibat disemua tingkatan organisasi sangat penting untuk meningkatkan kemampuan untuk melaksanakan tugas. Sebuah organisasi perlu memastikan semua orang yang berkompeten untuk diberdayakan dan dilibatkan dalam pemberian nilai organisasi. Orang-orang kompeten yang dilibatkan dan diberdayakan pada seluruh organisasi akan meningkatkan

kapasitas organisasi akan meningkatkan kapasitas organisasi untuk menciptakan nilai. Untuk mengelola organisasi secara efektif dan efisien, semua orang yang perlu dilibatkan dan dihargai dalam sebuah kinerjanya. Pengakuan, pemberdayaan, peningkatan, keterampilan serta pengetahuan memfasilitasi keterlibatan orang dalam pencapaian sasaran organisasi.

4) Pendekatan proses

Hasil yang konsisten tercapai lebih efektif dan efisien bila kegiatan dan dikelola sebagai proses yang saling terkait yang berfungsi sebagai sistem yang saling berhubungan. Pemahaman bagaimana suatu keluaran dihasilkan oleh sistem ini, termasuk semua proses, sumber daya, pengendalian dan interaksi memungkinkan pengoptimalan kinerja organisasi.

5) Perbaikan

Berfokus pada perbaikan yang berkelanjutan. Organisasi yang sukses terus-menerus menekankan pada perbaikan, perbaikan berperan penting bagi organisasi yakni untuk memelihara tingkat kinerja saat ini, untuk menanggapi perubahan kondisi internal dan eksternal serta untuk menciptakan peluang baru.

6) Pengambilan keputusan berdasarkan bukti

Pengambilan keputusan berdasarkan hasil analisis dan evaluasi dari data dan informasi yang memungkinkan untuk menghasilkan hasil yang diinginkan. Keputusan berdasarkan analisis dan evaluasi data dan informasi lebih berpeluang untuk mencapai hasil yang diinginkan.

Pengambilan keputusan dapat menjadi proses yang kompleks dan selalu melibatkan ketidakpastian. Proses ini terkadang melibatkan beragam jenis dan sumber masukan, serta interpretasi terhadap masukan tersebut yang dapat bersifat subyektif. Juga diperlukan pemahaman terhadap hubungan sebab dan akibat serta potensi dampak yang tidak diinginkan.

7) Manajemen hubungan

Untuk sukses yang berkelanjutan sebuah organisasi mengelola hubungan yang baik dengan pihak yang berkepentingan, seperti pemasok. Guna mencapai kesuksesan yang berkesinambungan, organisasi mengelola hubungannya dengan para pemangku kepentingan mempengaruhi kinerja organisasi. Pengelolaan hubungan dengan para pemangku kepentingan ini mengoptimalkan pengaruh mereka terhadap kinerja organisasi. Manajemen hubungan dengan pemasok dan jaringan mitra sering kali memiliki kepentingan tertentu.

ISO 9001:2015 terdiri dari sepuluh klausul, yaitu dua bagian utama dan lampiran yang terletak pada klausul nol sampai klausul tiga dan bagian persyaratan yang ada terdapat klausul empat sampai klausul sepuluh. Klausul ini dirancang sesuai dengan struktur dalam Annex SL, yaitu suatu *High Level Structure* (HSL) yang merupakan acuan dasar yang sama bagi semua struktur sistem manajemen yang diterbitkan oleh IOS Tukiran (2016:4).

Berikut klausul dari ISO 9001:2015 :

- a) Pengantar
- b) Ruang Lingkup
- c) Acuan Normatif
- d) Istilah dan Definisi
- e) Konteks Organisasi
- f) Kepemimpinan
- g) Perencanaan
- h) Dukungan
- i) Operasional
- j) Evaluasi Kerja
- k) Perbaikan

Berdasarkan Manual Mutu ISO 9001:2015 yang ditetapkan pada PT. Infiniti International Logistic Medan adalah sebagai berikut :

1) Pengantar

Paduan ini disiapkan untuk tujuan mendefinisikan interpretasi perusahaan dari standar internasional ISO 9001:2015, serta untuk menunjukkan bagaimana perusahaan sesuai dengan standar tersebut.

2) Ruang Lingkup

Perusahaan telah mengkaji dan menganalisis aspek-aspek kunci dari internal perusahaan dan para pemangku kepentingan (pihak yang berkepentingan) untuk menentukan arah strategis perusahaan.

3) Acuan Normatif

Klausul ini hanya berisi referensi ke ISO 9001:2015 : Sistem Manajemen Mutu – Dasar-dasar dan Kosakata. Klausul yang dinyatakan tidak berlaku untuk perusahaan ini adalah Desain dan Pengembangan Produk dan Jasa.

4) Istilah dan definisi

Dimana bila tidak ada definisi yang diberikan, perusahaan biasanya mengadopsi definisi yang diberikan dalam ISO 9000: Manajemen Mutu – Dasar-dasar dan Kosakata. Dalam beberapa kasus, prosedur atau dokumentasi tertentu dapat memberikan definisi yang berbeda untuk digunakan dalam konteks dokumen, kasus tersebut definisi akan ditetapkan dalam manual mutu atau ISO 9000.

5) Konteks Organisasi

Perusahaan telah mengadopsi pendekatan proses untuk sistem manajemen. Dengan mengidentifikasi proses utama dalam perusahaan dan kemudian mengelola masing-masing proses ini untuk mengurangi potensi ketidaksesuaian yang ditemukan selama proses berlangsung sampai ke pelanggan. Sebaliknya ketidaksesuaian dan risiko diidentifikasi selalu diperbaharui dengan tindakan yang diambil dalam setiap proses utama.

Proses berikut telah diidentifikasi oleh PT. Infiniti International Logistic Medan :

a) Proses Utama (Bagian : Marketing, Operasional)

b) Proses Pendukung (Bagian : RD-GA, *Purchasing*, *Finance*, Pajak)

Setiap proses dapat didukung oleh kegiatan lain. Pemantauan dan pengendalian proses utama memastikan bahwa pelaksanaan dan pengendalian semua proses dibawahnya atau sub proses telah berjalan efektif.

6) Kepemimpinan

Perusahaan memberikan bukti kepemimpinan dan komitmen untuk pengembangan dan penerapan sistem manajemen dan terus-menerus meningkatkan efektivitas perusahaan.

7) Perencanaan

Perusahaan menentukan kebutuhan perubahan sistem manajemen atau proses, perubahan tersebut direncanakan, dilaksanakan, dan kemudian diverifikasi untuk efektivitas. Dokumen harus diubah sesuai dengan prosedur (pengendalian dokumen).

8) Dukungan

Pendukung antara lain adalah sebagai berikut :

a) Penyediaan Sumber Daya, perusahaan menentukan dan menyediakan sumber daya yang dibutuhkan antara lain: Untuk menerapkan dan memelihara sistem manajemen dan terus-menerus meningkat efektivitas, untuk meningkatkan kepuasan pelanggan dengan memenuhi persyaratan pelanggan.

- b) Sumber Daya Manusia, memastikan bahwa dia menyediakan staf yang memadai untuk operasi yang efektif dari sistem manajemen, serta proses yang diidentifikasi. Anggota staf melaksanakan pekerjaan yang mempengaruhi kualitas produk kompeten atas dasar pendidikan, pelatihan, keterampilan dan pengalaman.
 - c) Infrastruktur yaitu menentukan, menyediakan dan memelihara infrastruktur yang diperlukan untuk mencapai kesesuaian dengan persyaratan produk.
 - d) Lingkungan kerja, perusahaan menyediakan lingkungan kerja yang bersih, aman dan tenang. Top manajemen dari PT. Infiniti International Logistic mengelola lingkungan kerja yang diperlukan untuk mencapai kesesuaian dengan persyaratan produk. Persyaratan lingkungan khusus untuk produk yang ditentukan selama perencanaan kualitas dan didokumentasikan dalam intruksi kerja atau dokumentasi pekerjaan lainnya. Faktor sumber daya manusia dianggap bahwa mereka berdampak langsung pada kualitas (*jasa logistic*).
- 9) Operasional
- Perusahaan merencanakan dan mengembangkan proses yang diperlukan untuk realisasi (*jasa logistic*). Perencanaan dan realisasi (*jasa logistic*) konsisten dengan persyaratan proses lain dari sistem manajemen perencanaan tersebut menganggap informasi yang berhubungan dengan konteks organisasi.

10) Evaluasi Kerja

Perusahaan memastikan bahwa produk atau jasa yang dibeli sesuai dengan persyaratan pembelian yang ditentukan. Jenis dan tingkat *control* diterapkan pada pemasok dan produk atau jasa yang dibeli tergantung pada efek pada berikutnya. Perusahaan mengevaluasi dan memilih pemasok berdasarkan kemampuan mereka untuk memasok produk dan layanan sesuai dengan kebutuhan organisasi. kriteria untuk seleksi, evaluasi dan re-evaluasi ditetapkan.

Pembelian dilakukan via rilis pesanan pembelian formal dan kontrak yang jelas menggambarkan apa yang sedang dibeli. Produk atau jasa yang diterima kemudian diverifikasi terhadap persyaratan untuk memastikan kepuasan persyaratan. Pemasok yang tidak menyediakan produk atau jasa sesuai diminta untuk melakukan korektif formal.

11) Perbaikan

Perusahaan menggunakan sistem manajemen untuk meningkatkan proses dan jasa. Peningkatan tersebut bertujuan untuk memenuhi dan harapan pelanggan serta pihak yang berkepentingan sejauh mungkin.

Hasil analisis akan digunakan untuk mengevaluasi antara lain:

- a) Kesesuaian jasa.
- b) Tingkat kepuasan pelanggan.
- c) Kinerja dan efektivitas sistem manajemen.

- d) Efektivitas perencanaan.
- e) Efektivitas tindakan yang diambil untuk mengatasi risiko dan peluang.
- f) Kinerja penyedia eksternal.
- g) Perbaikan lain untuk sistem manajemen.

Pada saat ini ISO 9001:2015 merupakan standar baru yang dikeluarkan hasil perubahan dari ISO 9001:2008. ISO 9001:2015 merupakan sebuah standar yang merevisi ISO 9001:2008 dengan dengan beberapa yang terdapat didalamnya, antara lain: 9001:2008 memiliki 8 klausul sementara 9001:2015 memiliki 10 klausul yang lebih rapi dan dikelompokkan dengan, prinsip berkurang 1, serta ISO 9001:2015 tidak lagi terlalu mementingkan dokumen atau pembuatan SOP namun berorientasi pada proses meskipun keberadaan sistem terdokumentasi dibutuhkan.

Beberapa peneliti menunjukkan ketika memperoleh sertifikasi ISO antara lain memperoleh reputasi yang lebih baik, tingkat kesabaran akan perlunya menjaga kualitas, prosedur dan tanggung jawab menjadi lebih jelas dan terdokumentasi dengan baik, menghilangkan pekerjaan yang tidak perlu, lebih mudah untuk ditelusuri dan dilakukan audit, pelayanan kepada pelanggan lebih baik.

Berdasarkan dari beberapa definisi ISO diatas, dapat disimpulkan bahwa ISO merupakan suatu sistem manajemen mutu yang mengoptimalkan efektifitas mutu suatu organisasi atau perusahaan

dengan menciptakan sebuah kerangka kerja untuk peningkatan yang berkesinambungan dalam pemenuhan sebuah standar mutu agar tercapainya kualitas perusahaan untuk mencapai keinginan pelanggan.

c. Manfaat ISO (*International Organization for Standardization*)

Manfaat penerapan sistem manajemen mutu ISO 9001 di perusahaan menurut Sucofindo (2011:1), sebagai berikut.

- 1) Meningkatkan kepercayaan pelanggan.
- 2) Meningkatkan citra dan daya saing perusahaan.
- 3) Meningkatkan peluang untuk pasar global.
- 4) Meningkatkan performa organisasi (produktivitas, efisiensi, dan efektivitas operasional).
- 5) Meningkatkan moral karyawan melalui sistem kerja yang baik dan konsisten.
- 6) Memberikan rekomendasi terhadap perbaikan sistem organisasi secara kontinu.

Pelanggan adalah kunci untuk meraih keuntungan. Kelangsungan hidup perusahaan sangat besar ditentukan bagaimana pandangan pelanggan terhadap organisasi tersebut. Oleh karena itu, perusahaan harus mengerti keinginan pelanggan saat ini dan nanti dengan berusaha memenuhi persyaratan pelanggan, Rudy Prihantoro (2012:51).

Rudy Prihantoro (2012:51) menyebutkan demi tercapainya manfaat pada prinsip ini maka perusahaan perlu melakukan penelitian untuk mengerti kebutuhan dan harapan pelanggan. Kemudian perusahaan

harus melakukan beberapa tindakan seperti mengkomunikasikan kebutuhan dan harapan pelanggan kepada setiap karyawan sehingga setiap karyawan bertindak sesuai dengan harapan pelanggan. Adanya umpan balik berupa pendapat/saran dapat menjadi nilai lebih sebagai bentuk pendekatan keseimbangan antara memuaskan pelanggan dan pihak lain yang terkait (seperti pemilik, karyawan, pemasok, investor, masyarakat lokal dan keseimbangan).

Berdasarkan manfaat ini dapat disimpulkan bahwa manfaat penerapan ISO untuk meningkatkan kepercayaan pelanggan terhadap kualitas perusahaan. Oleh karena itu karyawan harus mengerti keinginan pelanggan untuk memenuhi harapan pelanggan dengan meningkatkan produktivitas kerja karyawan.

d. Indikator ISO (*International Organization for Standardization*)

Menurut Tukiran (2016:138) mengemukakan bahwa indikator ISO adalah sebagai berikut :

1) Fokus terhadap Pelanggan

Organisasi harus memantau persepsi pelanggan untuk menilai seberapa jauh kebutuhan dan harapan pelanggan telah dipenuhi. Organisasi harus menentukan cara-cara untuk memperoleh, memantau dan meninjau informasi ini.

2) Kepemimpinan

Para pimpinan di semua tingkatan menetapkan kesatuan tujuan dan arah dan menciptakan kondisi di mana orang-orang yang terlibat

dalam mencapai sasaran-sasaran mutu organisasi. Penciptaan kesatuan sasaran, arahan dan perlibatan ini memungkinkan organisasi untuk menyelaraskan strategi, kebijakan, proses dan sumber daya untuk menyelaraskan strategi, kebijakan, proses dan sumber daya untuk mencapai sasaran organisasi.

3) Keterlibatan Orang dan Kompetensi Seseorang

Karyawan yang kompeten, diberdayakan dan terlibat di semua tingkatan di seluruh organisasi sangat penting untuk meningkatkan kemampuan untuk menciptakan dan memberikan nilai. Orang-orang kompeten yang dilibatkan dan diberdayakan pada seluruh organisasi akan meningkatkan kapasitas organisasi akan meningkatkan kapasitas organisasi untuk menciptakan nilai. Untuk mengelola organisasi secara efektif dan efisien, semua orang yang perlu dilibatkan dan dihargai dalam sebuah kinerjanya.

4) Pendekatan proses

Hasil yang konsisten dan dapat diprediksi tercapai lebih efektif dan efisien jika kegiatan dipahami dan dikelola sebagai proses yang saling terkait yang berfungsi sebagai sistem yang berhubungan.

5) Perbaikan

Organisasi yang sukses memiliki fokus yang berkelanjutan pada perbaikan. Berfokus pada perbaikan yang berkelanjutan, organisasi yang sukses terus-menerus menekankan pada perbaikan, perbaikan berperan penting bagi organisasi yakni untuk memelihara tingkat

kinerja saat ini, untuk menanggapi perubahan kondisi internal dan eksternal serta untuk menciptakan peluang baru.

6) Pengambilan keputusan berdasarkan bukti

Keputusan berdasarkan analisis dan evaluasi data dan informasi yang lebih mungkin untuk menghasilkan yang diinginkan.

7) Manajemen hubungan

Untuk sukses berkelanjutan, sebuah organisasi harus mengelola hubungan dengan pihak yang berkepentingan, seperti pemasok. Pengelolaan hubungan dengan para pemangku kepentingan ini mengoptimalkan pengaruh mereka terhadap kinerja organisasi.

Berdasarkan indikator diatas, dapat disimpulkan bahwa indikator ISO antara lain: fokus terhadap pelanggan, kepemimpinan, keterlibatan orang dan kompetensi seseorang, pendekatan proses, perbaikan, pengambilan keputusan berdasarkan bukti dan manajemen hubungan. Beberapa indikator ini sangat berhubungan dengan ISO yang dapat mempengaruhi pencapaian tujuan perusahaan.

2. Kompetensi SDM

a. Pengertian Kompetensi SDM

Istilah Kompetensi menurut Webster's Dictionary mulai muncul pada tahun 1596. Istilah ini diambil dari kata latin

“*competere*” yang artinya “*to be suitable*”. Kemudian ini secara substansial mengalami perubahan dengan masuknya berbagai isu dan pembahasan mengenai konsep kompetensi dari berbagai literatur. Kompetensi adalah kemampuan dan karakteristik yang dimiliki oleh seseorang berupa pengetahuan, keterampilan, dan sikap perilaku yang diperlukan dalam melaksanakan tugas jabatannya, sehingga dapat melaksanakan tugasnya secara professional, efektif dan efisien serta sesuai dengan standar kinerja yang diisyaratkan. Keterampilan atau kemampuan yang diperlukan karyawan untuk ditunjukkan oleh kemampuan dengan konsisten memberikan tingkat kinerja yang memadai atau tinggi dalam suatu fungsi pekerjaan.

Menurut Mangkunegara (2012 : 40) kompetensi sumber daya manusia adalah kompetensi yang berhubungan dengan pengetahuan, keterampilan, kemampuan dan karakteristik kepribadian yang mempengaruhi secara langsung terhadap kinerjanya.

Menurut Boyatzis dalam Donni Juni Priansa (2014:253) mengemukakan bahwa kompetensi merupakan kapasitas yang ada pada seseorang yang bisa membuat orang tersebut mampu memenuhi apa yang diisyaratkan oleh pekerjaan dalam suatu organisasi sehingga organisasi tersebut mampu mencapai hasil yang diharapkan.

Menurut Wibowo (2014:271) kompetensi adalah suatu kemampuan untuk melaksanakan atau melakukan suatu pekerjaan atau tugas yang dilandasi atas keterampilan dan pengetahuan serta didukung oleh sikap kerja yang dituntut oleh pekerjaan tersebut. Kompetensi juga menunjukkan karakteristik pengetahuan dan keterampilan yang dimiliki atau dibutuhkan oleh setiap individu yang memungkinkan mereka untuk melakukan tugas dan tanggung jawab mereka secara efektif dan meningkatkan standar kualitas profesional dalam pekerjaan mereka.

Menurut Mclelland dalam Sedarmayanti (2012:283), kompetensi adalah karakteristik yang mendasar yang dimiliki seseorang yang berpengaruh langsung terhadap atau dapat memprediksi kinerja yang sangat baik.

Berdasarkan teori diatas Kompetensi Sumber Daya Manusia dapat disimpulkan, bahwa karakteristik kepribadian yang mempengaruhi secara langsung terhadap kinerjanya. Kemampuan karyawan untuk melaksanakan tugasnya secara efektif dan berpengaruh langsung terhadap kinerjanya.

b. Manfaat Kompetensi

Mengacu pada pendapat Sedarmayanti (2011:128) kompetensi memberikan beberapa manfaat kepada karyawan dan organisasi berikut:

- 1) Karyawan

- a) Kejelasan relevansi pembelajaran sebelumnya, kemampuan untuk mentransfer keterampilan, nilai, dari kualifikasi yang diakui, dan proses penembangan karir.
 - b) Adanya kesempatan bagi karyawan untuk mendapatkan pendidikan dan pelatihan melalui akses sertifikasi nasional berbasis standar yang ada.
 - c) Penempatan sasaran sebagai sarana pengembangan karir.
 - d) Kompetensi yang ada sekarang dan manfaatnya akan dapat memberikan nilai tambahan pada pembelajaran dan pertumbuhan.
 - e) Pilihan perubahan karir yang lebih jelas untuk perubahan pada jabatan baru, seseorang dapat membandingkan kompetensi mereka sekarang dengan kompetensi yang diperlukan untuk jabatan baru. Kompetensi baru yang dibutuhkan mungkin hanya berbeda 10% dari yang telah dimiliki.
 - f) Penilaian kinerja yang lebih obyektif untuk umpan balik berbasis standar kompetensi yang ditentukan dengan jelas.
 - g) Meningkatkan keterampilan dan *marketability* sebagai karyawan.
- 2) Organisasi
- a) Pemetaan yang akurat mengenai kompetensi angkatan kerja yang ada yang dibutuhkan.

- b) Meningkatkan efektifitas *rekrutmen* dengan cara menyesuaikan kompetensi yang diperlukan dalam pekerjaan dengan yang dimiliki pelamar.
- c) Pendidikan dan pelatihan difokuskan pada kesejangan keterampilan dan prasyarat keterampilan perusahaan yang lebih khusus.
- d) Akses pada pendidikan dan pelatihan yang lebih efektif dari segi biaya berbasis kebutuhan industry dan identifikasi penyediaan pendidikan dan pelatihan internal dan eksternal berbasis kompetensi yang diketahui.
- e) Pengambil keputusan dalam organisasi akan lebih percaya diri karena karyawan telah memiliki keterampilan yang akan diperoleh dalam pendidikan dan pelatihan.
- f) Penilaian pada pembelajaran sebelumnya dan penilaian hasil pendidikan dan pelatihan atau lebih *reliable* dan konsisten.
- g) Mempermudah terjadinya perubahan melalui indentifikasi kompetensi yang diperlukan untuk mengelola perubahan.

Berdasarkan uraian diatas, dapat disimpulkan bahwa manfaat kompetensi kepada karyawan kejelasan relevansi adanya kesempatan bagi karyawan untuk mendapatkan pendidikan dan pelatihan, penempatan sasaran kompetensi yang ada pilihan perubahan penilaian kinerja meningkatkan

keterampilan untuk organisasi pemetaan yang akurat meningkatkan efektifitas *rekrutmen* pendidikan dan pelatihan difokuskan akses pada pendidikan dan pelatihan pengambil keputusan penilaian pada pembelajaran sebelumnya mempermudah terjadinya perubahan.

c. Faktor-faktor yang mempengaruhi Kompetensi

Menurut Wibowo (2014:283) menyatakan bahwa antara lain:

1) Keyakinan dan Nilai-nilai

Keyakinan orang tentang dirinya maupun terhadap orang lain akan sangat mempengaruhi perilaku. Apabila orang percaya bahwa mereka tidak kreatif dan inovatif, mereka tidak akan berusaha berpikir tentang cara baru atau berbeda dalam melakukan sesuatu. Untuk itu, setiap orang harus berpikir positif baik tentang dirinya maupun terhadap orang lain menunjukkan ciri orang berpikir ke depan.

2) Keterampilan

Keterampilan memainkan peran di kebanyakan kompetensi. Berbicara didepan umum merupakan keterampilan yang dapat dipelajari, dipraktikkan dan diperbaiki. Selain itu pelatihan-

pelatihan yang pernah diikuti juga akan menambah kemampuan.

3) Pengalaman

Keahlian dari banyak kompetensi memerlukan pengalaman mengorganisasi orang, komunikasi dihadapan kelompok, menyelesaikan masalah dan sebagainya. Pengalaman dapat di kembangkan berdasarkan lamanya waktu kerja dalam perusahaan atau organisasi.

4) Karakteristik kepribadian

Orang merespon dan berinteraksi dengan kekuatan dan lingkungan sekitarnya.

5) Motivasi

Merupakan faktor dalam kompetensi dengan memberikan dorongan, apresiasi terhadap pekerjaan bawahan, memberikan pengakuan dan perhatian individual dari atasan dapat mempunyai pengaruh positif terhadap motivasi seorang bawahan.

6) Kemampuan intelektual

Kecakapan dalam bekerja sama dan kemampuan dalam berkomunikasi dapat meningkatkan dalam hal kompetensi.

7) Budaya organisasi

Budaya organisasi meliputi lingkungan kerja yang dapat mempengaruhi kompetensi sumber daya manusia.

Berdasarkan dari beberapa indikator diatas, dapat disimpulkan bahwa komponen merupakan keyakinan orang tentang dirinya maupun terhadap orang lain akan sangat mempengaruhi perilaku. Keterampilan memainkan peran di kebanyakan kompetensi pengalaman dapat di kembangkan berdasarkan lamanya waktu kerja dalam perusahaan atau organisasi. Orang merespon dan berinteraksi dengan kekuatan dan lingkungan sekitarnya. memberikan pengakuan dan perhatian individual dari atasan kecakapan dalam bekerja sama dan kemampuan budaya organisasi meliputi lingkungan kerja.

d. Ciri-ciri Kompetensi

Kompetensi menurut Sutrisno (2011:85) landasan dasar karakteristik orang dan mengindikasikan cara berperilaku atau berpikir, menyamakan situasi dan mendukung untuk periode waktu cukup lama.

Ada lima karakteristik kompetensi, yaitu sebagai berikut :

- 1) Motif (*motive*), apa yang secara konsisten dipikirkan atau keinginan-keinginan yang menyebabkan melakukan tindakan. Apa yang mendorong perilaku mengarah dan dipilih terhadap kegiatan atau tujuan tertentu. Contoh motif berprestasi akan

memotivasi orang-orang secara terus-menerus untuk merancang tujuan yang cukup menantang serta mengambil tanggung-jawab atas pekerjaannya dan menggunakan umpan balik untuk menjadi lebih baik.

- 2) Sifat/ciri Bawaan (*Trait*), ciri fisik dan reaksi-reaksi yang bersifat konsisten terhadap situasi atau informasi.
- 3) Konsep Diri (*Self Concept*), sikap nilai atau *self image* dari orang-orang.
- 4) Pengetahuan (*Knowledge*, yaitu suatu informasi yang dimiliki seseorang khususnya pada bidang spesifik. Pengetahuan merupakan kompetensi yang kompleks. Biasanya tes pengetahuan mengukur kemampuan untuk memilih jawaban yang paling benar, tetapi tidak bisa melihat apakah seseorang dapat melakukan pekerjaan berdasarkan pengetahuan yang dimilikinya itu.
- 5) Keterampilan (*Skill*) kemampuan untuk mampu melaksanakan tugas-tugas fisik dan mental tertentu.

Berdasarkan uraian diatas, dapat disimpulkan bahwa ciri-ciri kompetensi mempunyai karakteristik motif (*motive*), apa yang secara konsisten sifat/ciri bawaan (*Trait*), ciri fisik dan reaksi-reaksi yang bersifat konsisten sikap nilai atau *self image* dari orang-orang. Pengetahuan yang kompleks kemampuan

untuk mampu melaksanakan tugas-tugas fisik dan mental tertentu.

e. Indikator Kompetensi

Menurut Sutrisno (2011:204) menyatakan bahwa antara lain:

1) Pengetahuan (*knowledge*)

Kesadaran dalam bidang kognitif. Misalnya seorang karyawan mengetahui cara melakukan identifikasi belajar dan bagaimana melakukan pembelajaran yang baik sesuai dengan kebutuhan yang ada dengan efektif dan efisien di perusahaan.

2) Pemahaman (*understanding*)

Kedalam kognitif dan afektif yang dimiliki individu. Misalnya seorang karyawan dalam melaksanakan pembelajaran harus mempunyai pemahaman yang baik tentang karakteristik dan kondisi secara efektif dan efisien.

3) Kemampuan/Keterampilan (*Skill*)

Sesuatu yang dimiliki oleh individu yang melaksanakan tugas atau pekerjaan yang dibebankan kepadanya. Misalnya, kemampuan karyawan dalam memilih metode kerja yang dianggap lebih efektif dan efisien.

4) Nilai (*Value*)

Suatu standar perilaku yang telah diyakini dan secara psikologis telah menyatu dalam diri seseorang. Misalnya,

standar perilaku para karyawan dalam melaksanakan tugas (kejujuran, ketermukaan, demokratis dan lain-lain).

5) Sikap (*Attitude*)

Perasaan (senang, tidak senang, suka, tidak suka) atau reaksi terhadap suatu rangsangan yang datang dari luar. Misalnya, reaksi terhadap krisis ekonomi, perasaan terhadap kenaikan gaji dan sebagainya.

6) Minat (*Interest*)

Kecenderungan seseorang untuk melakukan suatu perbuatan. Misalnya, melakukan sesuatu aktivitas tugas. Sumber daya manusia aktivitas tugas.

Sumber daya manusia dapat tetap bertahan karena mereka memiliki kompetensi manajerial, yaitu kemampuan untuk merumuskan visi dan strategi perusahaan serta kemampuan untuk memperoleh dan mengarahkan sumber daya lain dalam rangka mewujudkan visi dan menerapkan strategi perusahaan, Sutrisno (2011:205)

Berdasarkan indikator diatas, dapat disimpulkan bahwa seorang karyawan mengetahui cara melakukan identifikasi pemahaman yang baik tentang karakteristik. Kemampuan karyawan dalam memilih metode kerja yang dianggap lebih efektif dan efisien. Standar perilaku para karyawan perasaan (senang, tidak senang, suka, tidak suka) atau reaksi seseorang untuk melakukan suatu perbuatan.

3. Kinerja

a. Pengertian Kinerja

Kinerja dalam bahasa Inggris dikenal dengan sebutan *performance* yang berarti hasil kerja. Sejalan dengan pendapat Wirawan (2012:5) bahwa kinerja adalah keluaran yang dihasilkan oleh fungsi-fungsi atau indikator-indikator suatu pekerjaan atau suatu profesi dalam waktu tertentu. Adapun pendapat lain, menurut Armstrong dan Baron dalam Wibowo (2012:7) kinerja merupakan hasil pekerjaan yang mempunyai hubungan kuat dengan tujuan strategis organisasi, kepuasan konsumen, dan memberikan kontribusi lebih luas, bukan hanya hasil kerja tetapi termasuk bagaimana proses pekerjaan berlangsung, Wibowo (2017:7).

Dari pendapat mengenai kinerja apabila dikaitkan dengan karyawan adalah hasil dari usaha yang dilakukan oleh seorang karyawan kepada perusahaan dalam memenuhi segala indikator yang telah dibuat pada waktu yang telah disepakati.

Menurut Anwar Prabu Mangkunegara (2013 : 67) Kinerja berasal dari kata *Job Performance* atau *Actual Performance* (prestasi kerja atau prestasi sesungguhnya yang dicapai oleh seseorang). Pengertian kinerja (prestasi kerja) adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang pegawai

dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya.

Menurut Sedarmayanti (2011 : 260) Kinerja merupakan terjemahan dari *performance* yang berarti hasil kerja seorang pekerja, sebuah proses manajemen atau suatu organisasi secara keseluruhan, dimana hasil kerja tersebut harus dapat ditunjukkan buktinya secara konkrit dan dapat diukur (dibandingkan dengan standar yang telah ditentukan).

Menurut Wibowo (2010 : 7) kinerja adalah tentang melakukan pekerjaan dan hasil yang dicapai dari pekerjaan tersebut.

Berdasarkan pengertian kinerja diatas, dapat disimpulkan bahwa kinerja merupakan hasil kerja seorang karyawan terhadap perusahaan dalam melaksanakan tugasnya dan bertanggung jawab dengan tugas yang diberikan kepadanya. Ataupun gambaran mengenai apakah suatu perusahaan telah melaksanakan kegiatan/kebijakan sesuai dengan visi/misi yang dibuat oleh perusahaan.

b. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kinerja

Menurut Wibowo (2014:283) menyatakan bahwa antara lain:

- 1) Sasaran, yaitu rumusan sasaran yang jelas tentang apa yang diharapkan oleh organisasi untuk dicapai.

- 2) Standar, yaitu apa ukurannya bahwa seseorang telah berhasil mencapai sasaran yang diinginkan.
- 3) Umpan balik, yaitu informasi terhadap kegiatan yang berkaitan dengan upaya mencapai sasaran sesuai standar yang telah ditentukan.
- 4) Umpan balik, yaitu informasi terhadap kegiatan yang berkaitan dengan upaya mencapai sasaran sesuai standar yang telah ditentukan.
- 5) Sarana, yaitu sediakan sarana yang diperlukan untuk mendukung pelaksanaan tugasnya.
- 6) Kompetensi, yaitu beri pelatihan yang efektif bukan sekedar belajar tentang sesuatu tetapi belajar bagaimana melakukan sesuatu.
- 7) Motivasi, yaitu harus bisa menjawab pertanyaan “mengapa saya harus melakukan pekerjaan ini”.

Karyawan merupakan hasil sinergi dari sejumlah faktor Menurut Wirawan (2012:6-8) faktor-faktor tersebut adalah faktor lingkungan internal organisasi, faktor lingkungan eksternal dan faktor internal karyawan. Penjelasan faktor-faktor tersebut antara lain :

Internal karyawan. Penjelasan faktor-faktor tersebut antara lain :

- 1) Faktor internal karyawan, yaitu faktor-faktor dari dalam diri karyawan yang merupakan faktor bawaan dari lahir dan faktor yang diperoleh ketika ia berkembang. Faktor-faktor bawaan,

misalnya bakat, sifat pribadi, serta keadaan fisik dan kejiwaan. Sementara itu, faktor-faktor yang diperoleh misalnya pengetahuan, keterampilan, etos kerja, pengalaman kerja dan motivasi kerja.

- 2) Faktor lingkungan internal organisasi, dalam melaksanakan tugasnya, pegawai memerlukan dukungan organisasi tempat ia kerja. Faktor-faktor internal organisasi dapat berupa strategi organisasi, dukungan sumber daya yang diperlukan untuk melaksanakan pekerjaan, serta sistem manajemen dan kompensasi. Oleh karena itu, manajemen organisasi harus menciptakan lingkungan internal organisasi yang kondusif sehingga dapat mendukung dan meningkatkan produktivitas karyawan.
- 3) Faktor lingkungan eksternal organisasi, faktor-faktor lingkungan eksternal organisasi adalah keadaan, kejadian atau situasi yang terjadi di lingkungan eksternal organisasi yang mempengaruhi kinerja karyawan. Misalnya, krisis ekonomi, kehidupan politik, kehidupan sosial dan budaya.

Berdasarkan beberapa faktor di atas, dapat disimpulkan bahwa faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja pegawai antara lain faktor internal atau faktor dalam diri meliputi fisik, kemampuan intelektual, motivasi, faktor bawaan (bakat, sifat kepribadian) dan karakteristik kepribadian. Faktor eksternal

dan lingkungan meliputi peluang, dukungan yang diterima, kebudayaan pekerjaan, faktor lingkungan (keadaan, kejadian, situasi dan peristiwa dalam organisasi) dan karakteristik organisasi.

c. Manfaat penilaian kinerja

Kontribusi hasil-hasil penilaian merupakan suatu yang sangat bermanfaat bagi perencanaan organisasi. Secara terperinci, penilaian kinerja bagi organisasi adalah :

- a) Penyesuaian-penyesuaian kompensasi.
- b) Perbaikan kinerja.
- c) Kebutuhan latihan dan penghargaan.
- d) Pengambilan keputusan dalam hal penempatan promosi.
- e) Untuk kepentingan penelitian pegawai.
- f) Membantu diagnosis terhadap kesalahan desain pegawai.

Menurut Belarmino (2013:62-63) bagi perusahaan penilaian kinerja memiliki berbagai manfaat antara lain evaluasi antar individu dalam organisasi, pengembangan dari diri setiap individu, pemeliharaan sistem dan dokumentasi adalah sebagai berikut :

- 1) Evaluasi antar individu dalam organisasi

Penilaian kinerja bertujuan untuk menilai kinerja setiap individu dalam organisasi menentukan jumlah dan jenis kompensasi yang merupakan hak bagi setiap individu dalam organisasi.

2) Pengembangan dari diri setiap individu dalam organisasi

Penilaian kinerja pada tujuan ini bermanfaat untuk pengembangan baik melalui pendidikan formal maupun pelatihan.

3) Pemeliharaan sistem

Berbagai sistem yang ada dalam organisasi memiliki sub sistem yang saling berkaitan antara satu sub sistem dengan sub sistem lainnya oleh karena itu perlu dipelihara dengan baik.

4) Dokumentasi

Penilaian kinerja akan memberi manfaat sebagai dasar tindak lanjut dalam posisi pekerjaan karyawan di masa akan datang. Hal ini berkaitan dengan pengambilan keputusan.

Berdasarkan manfaat penilaian kinerja di atas, dapat disimpulkan bahwa manfaat bagi perencanaan organisasi yang meliputi penyesuaian kompensasi, perbaikan kerja, kebutuhan latihan dan penghargaan, pengambilan keputusan, dan penilaian evaluasi antar individu dalam organisasi, pengembangan dari diri setiap individu dalam organisasi, pemeliharaan sistem dan dokumentasi. Dari penilaian ini dapat memberi manfaat untuk meningkatkan kualitas perusahaan.

d. Indikator Kinerja

Sebelum menentukan indikator kinerja terlebih dahulu mengelompokkan masing-masing indikator ke dalam dimensi kinerja. Dimensi kerja adalah unsur-unsur dalam pekerjaan yang menunjukkan kinerja, Wirawan (2012:54).

Indikator kinerja digunakan untuk instrument pertanyaan untuk mengukur kinerja karyawan, secara umum, dimensi kerja dapat dikelompokkan menjadi tiga jenis yaitu hasil kerja, perilaku kerja, dan sifat pribadi yang berhubungan dengan pekerjaan.

1) Hasil Kerja.

Merupakan keluaran kerja dalam bentuk barang dan jasa yang dihitung dan dapat diukur kuantitas dan kualitasnya. Contohnya seperti kuantitas hasil produksi, kualitas hasil produksi, ketetapan dalam melaksanakan pekerjaan, kecepatan dalam melaksanakan pekerjaan, jumlah kecelakaan kerja, jumlah unit yang terjual, jumlah keuntungan, kepuasan pelanggan, efisiensi penggunaan sumber, efektifitas pelaksanaan tugas, efektifitas melaksanakan tugas.

2) Perilaku Kerja.

Merupakan perilaku karyawan yang ada hubungannya dengan pekerjaan, misalnya ramah kepada pelanggan, perilaku yang diisyaratkan oleh prosedur kerja, perilaku yang diisyaratkan oleh kode etik, perilaku yang diisyaratkan oleh peraturan organisasi, disiplin kerja, ketelitian dalam bekerja,

profesionalisme, kerja sama, kepemimpinan dalam tim kerja dan memanfaatkan waktu.

3) Sifat Pribadi.

Merupakan sifat yang ada hubungan dengan pekerjaan, sifat pribadi ini diperlukan karyawan dalam melaksanakan pekerjaannya. Contohnya pengetahuan, keterampilan, kejujuran, kebersihan, keberanian, inisiatif, kemampuan beradaptasi, integritas, kecerdasan, kerajinan, kesabaran, penampilan, semangat kerja, sikap terhadap pekerjaan, kecerdasan emosional dan kecerdasan sosial.

Menurut Hersey, Blanchard dan Johnson dalam Wibowo (2011:102) terdapat tujuh indikator kinerja :

a) Tujuan

Tujuan menunjukkan ke arah mana kinerja harus dilakukan. Atas dasar arah tersebut, dilakukan kinerja untuk mencapai tujuan. Kinerja individu maupun organisasi dikatakan berhasil apabila dapat mencapai tujuan yang diinginkan.

b) Standar

Standar merupakan suatu ukuran apakah tujuan yang diinginkan dapat dicapai. Tanpa standar, tidak dapat diketahui kapan suatu tujuan tercapai. Kinerja seseorang dikatakan berhasil apabila mampu mencapai standar yang ditentukan atau disepakati bersama atasan dan bawahan.

c) Umpan balik

Umpan balik merupakan masukan yang dipergunakan untuk mengukur kemajuan kinerja, standar kinerja, dan pencapaian tujuan. Dengan umpan balik dilakukan evaluasi terhadap kinerja dan sebagai hasilnya dapat dilakukan perbaikan kinerja.

d) Alat atau sarana

Alat atau sarana merupakan faktor penunjang untuk pencapaian tujuan. Tanpa alat atau sarana, tugas pekerjaan spesifik tidak dapat dilakukan dan tujuan tidak dapat diselesaikan sebagaimana seharusnya.

e) Kompensasi

Kompensasi merupakan kemampuan yang dimiliki seseorang untuk menjalankan pekerjaan yang diberikan kepadanya dengan baik. Kompensasi memungkinkan seseorang mewujudkan tugas yang berkaitan dengan pekerjaan yang diperlukan untuk mencapai tujuan.

d) Motif

Motif merupakan alasan atau pendorong bagi seseorang untuk melakukan sesuatu, tanpa dorongan motif untuk mencapai tujuan, kinerja tidak akan berjalan.

e) Peluang

Pekerjaan perlu mendapatkan kesempatan untuk menunjukkan prestasi kerjanya. Tugas mendapatkan prioritas

lebih tinggi, mendapat perhatian lebih banyak, dan mengambil waktu yang tersedia.

Berdasarkan dari indikator diatas, dapat disimpulkan bahwa indikator digunakan untuk mengukur kinerja karyawan antara lain hasil kerja karyawan, perilaku kinerja yang berhubungan dengan pekerjaan dan sifat pribadi yang diperlukan karyawan dalam melaksanakan pekerjaannya. Selain itu untuk tujuan, standar, umpan balik, alat atau sarana, kompensasi, motif dan peluang. Berbagai aspek ini untuk meningkatkan kinerja perusahaan.

f. Proses Penilaian Kinerja

Menurut Wirawan (2015:105) menjelaskan proses penilaian kinerja dimulai dengan pengumpulan data kinerja para pegawai sepanjang masa evaluasi kinerja. Kemudian pengumpulan data tersebut dilakukan melalui observasi tentang apa yang dilakukan para karyawan. Langkah selanjutnya yaitu penilai mengobservasi indikator kinerja karyawan kemudian membandingkan dengan standar kinerja karyawan.

Dalam mengobservasi, penilai mengumpulkan data kinerja ternilai dan melakukan dokumentasi yang akurat, yaitu mencatat dalam buku kerjanya atau dalam instrument khusus untuk mencatat hasil observasi.

Berdasarkan proses penilaian kinerja dapat diartikan bahwa pengumpulan data-data karyawan melakukan observasi terhadap kinerja karyawan dan melakukan dokumentasi untuk mencatat hasil dari observasi yang dilakukan.

B. Penelitian Sebelumnya

Adapun referensi yang penulis gunakan dalam penelitian ini yaitu:

Tabel 2.2Daftar Penelitian Sebelumnya

No	Nama / Tahun	Judul	Variabel X	Variabel Y	Model Analisis	Hasil Penelitian
1.	Fitriana (2017)	Analisis Penerapan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2015 dalam Menunjang Pemasaran Terhadap PT. Tritama Bina Karya Malang.	Manajemen Mutu (X ₁) ISO 9001:2015 (X ₂)	Pemasaran (Y)	Regresi Linier Berganda	Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Manajemen mutu dengan ISO 9001:2015 berpengaruh signifikan terhadap Pemasaran pada PT. Tritama Bina Karya Malang.
2.	Lutu Putu (2018)	Penerapan Sistem Manajemen Mutu berdasarkan ISO 9001:2015 pada PT. Jaya Kusuma Sarana.	Manajemen Mutu (X ₁) ISO 9001:2015 (X ₂)	Kinerja (Y)	Regresi Linier Berganda	Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Manajemen Mutu berpengaruh signifikan terhadap ISO 9001:2015 pada PT. JayaKusuma Sarana.
3.	Maisyarah (2016).	Implementasi Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2015 pada Tirtanadi Medan.	Implementasi (X ₁) ISO 9001:2015 (X ₂)	Kinerja (Y)	Regresi Linier Berganda	Hasil penelitian menunjukkan bahwa Manajemen Mutu berpengaruh signifikan terhadap ISO 9001:2015 pada Tirtanadi Medan.
4.	Muhammad Anis Zakki (2015)	Analisis Pengaruh Kompetensi terhadap Kinerja Karyawan pada BMT Tamzis Area Yogyakarta.	Kompetensi (X ₁)	Kinerja (Y)	Regresi Linier	Hasil penelitian menunjukkan bahwa Kompetensi tidak berpengaruh signifikan terhadap Kinerja Karyawan pada BMT Tamzis Area Yogyakarta.

5.	Namira Mardin Amin (2015)	Pengaruh Kompetensi terhadap Kinerja Pegawai di Sekretariat Daerah Kabupaten Sidenreng Rappang.	Kompetensi (X ₁)	Kinerja (Y)	Regresi Linier	Hasil penelitian menunjukkan bahwa Kompetensi tidak berpengaruh signifikan terhadap Kinerja Pegawai pada Sekretariat Daerah Kabupaten Sidenreng Rappang.
6.	Sholehatusya (2017)	Pengaruh Kompetensi Kerja terhadap Kinerja Karyawan di Kantor PT. Kidatin Tenggarong Seberang.	Kompetensi (X ₁)	Kinerja (Y)	Regresi Linier	Hasil penelitian menunjukkan bahwa Kompetensi berpengaruh signifikan terhadap Kinerja Karyawan di Kantor PT. kantor Kidatin Tenggarong Seberang.
7.	Jane Muthoni Weru (2017)	<i>Influence of Competence Management in Adoption of QMS in Kenya's ISO Certified State Corporation University of Agriculture and Technolog.</i>	<i>Competence Management (X₁)</i>	<i>ISO Certified State Corporation (Y)</i>	<i>Multiple Linear Regression</i>	<i>He results/ linier regression analysis was also done and t-test was used for the test of significance oof individual coefficients.</i>
8.	Mahmudah Enny W. (2015)	<i>Effect of ISO 900-2008 QMS, Total Quality Management and Work Environment on Job Satisfaction and Employee Performance at PT. Mount Dreams Indonesia in Gresik.</i>	<i>ISO 900-2008 (X₁)</i> <i>Total Quality Management (X₂)</i> <i>Work Environment (X₃)</i>	<i>Job Satisfaction and Employee Performance (Y)</i>	<i>Multiple Linear Regression</i>	<i>He results showed that the Implementation of the TQM effectively influenced positively on employees' performance.</i>
9.	R Irsyada (2018)	<i>Achievement of Quality Management System ISO 9001:2015 strategy in Vocational High School.</i>	<i>Quality Management System ISO 9001:2015 (X₁)</i>	<i>Strategy in Vocational High School (Y)</i>	<i>Simple Linear Regression</i>	<i>He results showed that the mplementation of ISO 9001 based quality management has a positive impact on school performance and activities.</i>

Sumber : Diolah Penulis 2019

C. Kerangka Konseptual

Kerangka konseptual yang terinci menunjukkan dan menjelaskan secara teoritis hubungan antara setiap variabel yang akan diteliti. Oleh karena itu untuk menyusun hipotesis atas penelitian yang menentukan pengaruh atau hubungan perlu dikemukakan kerangka pemikiran. Untuk memudahkan pembaca dalam memahami tentang masalah judul penelitian ini, maka penulis membuat suatu kerangka berpikir yang dipergunakan dalam penelitian ini maka dapat dijelaskan sebagai berikut.

1. Hubungan ISO terhadap Kinerja Karyawan

Menurut Rudy Prihantoro (2012:13) Sistem Manajemen Mutu (SMM) ISO adalah struktur kerja operasi pada seluruh perusahaan atau pabrik yang disepakati, didokumentasi dalam prosedur-prosedur teknis manajerial yang terpadu dan efektif, untuk membimbing tindakan-tindakan yang terkoordinasi dari tenaga kerja, mesin, dan informasi perusahaan, serta pabrik melalui cara yang terbaik dan paling peraktis untuk menjamin kepuasan pelanggan akan mutu dan biaya mutu yang ekonomis. Dengan adanya sistem manajemen mutu diharapkan dapat memiliki pengaruh terhadap kinerja karyawan. Sistem manajemen mutu memiliki klausul persyaratan umum dan persyaratan dokumentasi diduga dapat meningkatkan kinerja karyawan dari segi kualitas dan kuantitas. Karyawan dapat bekerja berdasarkan panduan dari persyaratan umum dan dokumentasi. Berdasarkan pada penelitian yang dilakukan oleh Lutu Putu (2018) menyatakan bahwa bahwa Manajemen Mutu berpengaruh signifikan terhadap ISO 9001:2015 pada PT. Jaya Kusuma Sarana. Hasil

penelitian ini menggambarkan bahwa manajemen mutu dapat meningkatkan kinerja karyawan apabila dapat diterapkan di dalam sistem operasional *procedural* yang ada di dalam perusahaan hal ini disebabkan karena karyawan dapat bekerja berdasarkan panduan dari persyaratan umum dan dokumentasi dengan rapi sesuai *standart procedural* yang efektif dan efisien.

2. Hubungan Kompetensi SDM terhadap Kinerja Karyawan

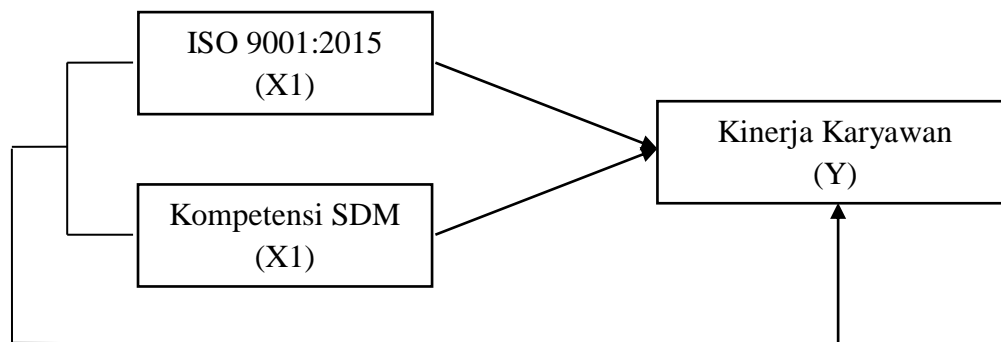
Menurut Mangkunegara (2012 : 40) kompetensi sumber daya manusia adalah kompetensi yang berhubungan dengan pengetahuan, keterampilan, kemampuan dan karakteristik kepribadian yang mempengaruhi secara langsung terhadap kinerjanya. Menurut Boyatzis dalam Donni Juni Priansa (2014:253) mengemukakan bahwa kompetensi merupakan kapasitas yang ada pada seseorang yang bisa membuat orang tersebut mampu memenuhi apa yang diisyaratkan oleh pekerjaan dalam suatu organisasi sehingga organisasi tersebut mampu mencapai hasil yang diharapkan. Berdasarkan pada ahli tersebut dapat ditarik suatu kesimpulan bahwasannya kompetensi karyawan dapat meningkatkan kinerjanya. Hal ini juga diperluas oleh penelitian yang dilakukan oleh Sholehatusya (2017) yang menyimpulkan bahwa Kompetensi berpengaruh signifikan terhadap Kinerja Karyawan. Namira Mardin Amin (2015) dan Muhammad Aniz Zakki (2015) menyimpulkan bahwa kompetensi tidak berpengaruh terhadap kinerja karyawan. Semakin baik kompetensi yang dimiliki karyawan maka semakin tinggi pula kinerjanya sebaliknya apabila

kompetensi rendah berimplikasi pada rendahnya capaian kinerja karyawan tersebut.

3. Hubungan ISO dan Kompetensi SDM terhadap Kinerja Karyawan

Menurut Rudy Prihantoro (2012:13) Sistem Manajemen Mutu (SMM) ISO adalah struktur kerja operasi pada seluruh perusahaan atau pabrik yang disepakati, didokumentasi dalam prosedur-prosedur teknis manajerial yang terpadu dan efektif, untuk membimbing tindakan-tindakan yang terkoordinasi dari tenaga kerja, mesin, dan informasi perusahaan, serta pabrik melalui cara yang terbaik dan paling peraktis untuk menjamin kepuasan pelanggan akan mutu dan biaya mutu yang ekonomis. Dan Menurut Boyatzis dalam Donni Juni Priansa (2014:253) mengemukakan bahwa kompetensi merupakan kapasitas yang ada pada seseorang yang bisa membuat orang tersebut mampu memenuhi apa yang diisyaratkan oleh pekerjaan dalam suatu organisasi sehingga organisasi tersebut mampu mencapai hasil yang diharapkan. Dan dapat disimpulkan bahwa pengaruh ISO dan Kompetensi SDM meningkatkan kepuasan pelanggan dan meningkatkan kinerja karyawan. ISO membuat pekerjaan jadi lebih struktur dengan baik dan kompetensi SDM tidak seluruhnya berpengaruh terhadap kinerja. Seperti halnya Kompetensi menyangkut kewenangan setiap individu untuk melakukan tugas atau mengambil keputusan sesuai dengan pengetahuan, keterampilan kerja, perilaku dan pengalaman kerja yang dimiliki.

Berdasarkan teori yang telah dikemukakan, maka kerangka konseptual dalam penelitian ini dapat dilihat pada gambar 2.1 di bawah ini:



Gambar 2.1. Kerangka Konseptual

Sumber : Diolah Penulis 2019

D. Hipotesis

Hipotesis atau hipotesa adalah jawaban sementara terhadap masalah yang masih bersifat praduga karena masih harus dibuktikan kebenarannya, Rusiadi, dkk (2013:79).

Berdasarkan latar belakang masalah, rumusan masalah, landasan teori dan kerangka konseptual, maka hipotesis penelitian ini adalah sebagai berikut :

- 1) Diduga Penerapan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2015 dan Kompetensi SDM secara parsial berpengaruh signifikan terhadap Kinerja Karyawan pada PT. Infiniti International Logistic Medan.
- 2) Diduga Penerapan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2015 dan Kompetensi SDM secara simultan berpengaruh signifikan terhadap Kinerja Karyawan pada PT. Infiniti International Logistic Medan.

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Pendekatan Penelitian

Pendekatan penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuantitatif, yaitu penelitian yang bertujuan untuk mengetahui hubungan antara dua variabel atau lebih dengan penelitian ini maka akan dibangun suatu teori yang berfungsi untuk menjelaskan, meramalkan, dan mengontrol suatu gejala, Rusiadi (2013:14).

B. Tempat dan Waktu Penelitian

1. Tempat Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di PT. Infiniti International Logistic Medan yang beralamat di Komplek CBD Polonia Blok C No. 9-10, Jl. Padang Golf Medan.

2. Waktu Penelitian

Penelitian dilakukan mulai dari bulan November 2018 sampai dengan Juli 2019, dengan format berikut:

Tabel 3.1 Skedul Proses Penelitian

No	Aktivitas	Bulan																				
		November			Desember			Februari			Mei			Juni			Juli					
		2018			2018			2019			2019			2019			2019					
1	Pengajuan Judul																					
2	Penyusunan Proposal																					
3	Seminar Proposal																					
4	Perbaikan Proposal																					
5	Pengolahan Data																					
6	Penyusunan Skripsi																					
7	Bimbingan Skripsi																					

Sumber : Diolah Penulis, 2019

C. Definisi Operasional Variabel

1. Variabel Penelitian

Variabel penelitian mencakup variabel apa yang akan diteliti. Penelitian ini menggunakan 2 (dua) variabel bebas yaitu: variabel bebas pertama ISO 9001:2015 (X_1), variabel bebas kedua Kompetensi SDM (X_2), serta 1 (satu) variabel terikat yaitu Kinerja Karyawan (Y).

2. Definisi Operasional

Definisi operasional merupakan petunjuk bagaimana suatu variabel diukur secara operasional di lapangan. Definisi operasional sebaiknya berasal dari konsep teori dan definisi atau gabungan keduanya, yang ada di lapangan.

Tabel 3.2 Operasionalisasi Variabel

No	Variabel	Definisi	Indikator	Skala
1	ISO 9001:2015 (X ₁)	ISO adalah suatu standar yang berisi persyaratan terkait manajemen mutu, organisasi mengimplementasikan dan membangun sistem manajemen organisasinya masing-masing sehingga terbangun suatu sistem manajemen, Tukiran (2016:3).	a. Fokus terhadap pelanggan. b. Kepemimpinan. c. Keterlibatan orang dan Kompetensi Seseorang. d. Pendekatan proses. e. Perbaikan. f. Pengambilan keputusan berdasarkan bukti. g. Manajemen hubungan. Tukiran (2016:138).	Skala Likert
2	Kompetensi SDM (X ₂)	Suatu kemampuan untuk melaksanakan atau melakukan suatu pekerjaan atau tugas yang dilandasi atas keterampilan dan pengetahuan serta didukung oleh sikap kerja yang dituntut oleh pekerjaan tersebut, Wibowo (2014:271).	a. Keyakinan dan Nilai-nilai. b. Keterampilan. c. Pengalaman. d. Karakteristik kepribadian. e. Motivasi f. Kemampuan intelektual. g. Budaya organisasi. Wibowo (2014:271).	Skala Likert
3	Kinerja Karyawan (Y)	Hasil pekerjaan yang mempunyai hubungan kuat dengan tujuan strategis organisasi, kepuasan konsumen, dan memberikan kontribusi lebih luas, bukan hanya hasil kerja tetapi termasuk bagaimana proses pekerjaan berlangsung, Wibowo (2017:7).	a. Tujuan. b. Standar. c. Umpan balik. d. Alat atau sarana. e. Kompensasi. f. Motif. g. Peluang. Wibowo (2017:7).	Skala Likert

Sumber: Penulis (2019)

D. Populasi dan Sampel / Jenis dan Sumber Data

1. Populasi

“Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek/ subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya,” Sugiyono (2011:61). Dalam penelitian ini, populasinya adalah seluruh karyawan pada PT. Infiniti International Logistic Medan yang berjumlah 80 orang. “Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi. Bila populasi besar, dan peneliti tidak mungkin mempelajari semua yang ada pada populasi, misalnya karena keterbatasan dana, tenaga dan waktu, maka peneliti dapat menggunakan sampel yang diambil dalam populasi tersebut,” Sugiyono (2011:62). Apa yang dipelajari dari sampel, kesimpulannya akan dapat diberlakukan untuk populasi. Untuk itu, sampel yang diambil dari populasi harus benar-benar representatif (mewakili).

2. Sampel

Sampel merupakan sebagian unsur dari populasi yang dianggap mewakili karakteristik penelitian, pengambilan sampel harus diperhitungkan dengan benar, sehingga dapat memperoleh sampel yang benar-benar mewakili gambaran populasi yang sebenarnya. Menurut Sugiyono (2016:81) “sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Pengukuran sampel merupakan suatu langkah untuk menentukan besarnya sampel yang diambil dalam melaksanakan penelitian suatu objek. Untuk menentukan besarnya sampel

bisa dilakukan dengan statistik atau berdasarkan estimasi penelitian. Pengambilan sampel ini harus dilakukan sedemikian rupa sehingga diperoleh sampel yang benar-benar dapat berfungsi atau dapat menggambarkan keadaan populasi yang sebenarnya dengan istilah lain harus representatif (mewakili)”.

Menurut Sugiyono (2017:82) bahwa *Probability Sampling* adalah teknik pengambilan sampel yang memberikan peluang yang sama bagi setiap unsur (anggota) populasi untuk dipilih menjadi sampel. Penentuan sampel pada penelitian ini menggunakan teknik sampel jenuh, yaitu teknik penentuan sampel bila semua anggota populasi digunakan sebagai sampel, istilah lain sampel jenuh adalah sensus, dimana semua anggota populasi digunakan sebagai sampel. Jumlah sampel yang diambil dalam penelitian ini adalah berjumlah 80 orang maka diambil sampel jenuh atau metode sensus.

3. Sumber Data

Data yang digunakan dalam penelitian ini terbagi kedalam 2 jenis yaitu data primer dan data sekunder

a) Data Primer

Data yang langsung dikumpulkan dari tempat penelitian dalam hal ini PT. Infiniti International Logistic Medan berupa kuisisioner yang disebar dan dibagikan ke calon kandidat sampel didalam perusahaan. Skala merupakan ukuran sikap responden dalam menanggapi atau menjawab setiap pertanyaan dalam instrument penelitian. Skala sikap yang akan

digunakan untuk mengukur sikap, pendapat dan persepsi seseorang tentang kejadian atau gejala sosial, Ridwan dan Kuncoro (2011:20). Tingkat skala likert yang digunakan dalam penelitian ini dapat dilihat pada tabel 3.2 dibawah ini.

Tabel 3.3 Skala Likert

Tanda	Keterangan	Bobot
SS	Sangat Setuju	5
S	Setuju	4
R	Ragu-ragu	3
TS	Tidak Setuju	2
STS	Sangat Tidak Setuju	1

Sumber Ridwan (2011)

b) Data Sekunder

Data sekunder merupakan data yang dikumpulkan secara tidak langsung dari sumbernya. Data sekunder biasanya telah dikumpulkan oleh lembaga pengumpul data dan dipublikasikan kepada masyarakat pengguna, Sugiyono (2014:131). Data sekunder dari penelitian ini diperoleh dari jurnal, skripsi, buku-buku referensi, dll yang dibutuhkan dan dapat di jangka oleh peneliti.

E. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah menggunakan metode angket/kuesioner, dan dokumentasi.

- 1) Daftar pertanyaan (*Questioner*), adalah metode pengumpulan data yang dengan membuat daftar pertanyaan dalam bentuk angket yang ditujukan kepada responden.
- 2) Observasi merupakan satu teknik pengumpulan data yang tidak mengukur sikap dari responden (wawancara dan angket) namun juga

dapat digunakan untuk merekam berbagai fenomena yang terjadi (situasi, kondisi). Pengamatan secara langsung pada obyek penelitian guna untuk mengetahui kondisi yang berkaitan dengan tujuan penelitian.

- 3) Studi dokumentasi yaitu mempelajari data-data yang ada dalam perusahaan dan berhubungan dengan penelitian ini.

F. Teknik Analisis Data

Untuk menganalisis data dan informasi yang diperoleh, penulis menggunakan metode analisis yaitu :

- 1) Metode Analisis Deskriptif, yaitu metode penulisan dengan mengumpulkan data kemudian diolah dan dianalisis untuk selanjutnya ditafsirkan sehingga dapat memberikan gambaran yang objektif mengenai objek yang diteliti.
- 2) Metode Kuantitatif, yaitu metode penulisan dengan cara menyusun, mengklarifikasikan, menganalisa dan menginterpretasikan data sehingga menjadi kesimpulan dalam analisis.

a) Pengujian Instrumen Data

Menurut Arikunto (2010: 203) “Instrumen dapat dikatakan memenuhi prasyarat sebagai alat pengumpul data adalah apabila sekurang-kurangnya instrument tersebut valid dan reliabel”. Oleh karena itu, untuk mengetahui validitas dan reliabilitas pada instrument tersebut sebelum diadakan penelitian, dilakukan uji coba instrument terlebih dahulu. Untuk itu instrument perlu diuji

untuk mengetahui butir-butir didalam angket sudah sesuai dengan keadaan di lapangan.

1) Uji Validitas

Validitas adalah suatu derajat ketepatan antara data yang sesungguhnya terjadi pada objek penelitian dengan data yang dapat dilaporkan oleh peneliti. Uji validitas ini akan menghasilkan derajat yang tinggi dari kedekatan data yang diperoleh dengan apa yang kita yakini dalam pengukuran, Sugiyono (2014:455) Pengujian validitas tiap butir pertanyaan digunakan analisis atas pertanyaan, yaitu mengkorelasikan skor tiap butir dengan skor total yang merupakan jumlah tiap skor butir, Sugiyono dalam Rusiadi, Subiantoro, Hidayat (2011:124).

Syarat minimum untuk memenuhi syarat apakah setiap pertanyaan valid atau tidak, dengan membandingkan dengan r -kritis = 0,30, Sugiyono dalam Rusiadi, Subiantoro, Hidayat (2013:204). Jadi kalau korelasi antar butir dengan skor total kurang dari 0,30 maka butir pertanyaan dinyatakan tidak valid. Sebaliknya jika r_{xy} lebih besar dari r -tabel maka dinyatakan valid. pengujian validitas dilakukan dengan menggunakan program SPSS.

2) Uji Reliabilitas

Reliabilitas adalah derajat ketepatan, ketelitian atau keakuratan yang ditunjukkan oleh instrument pengukuran. Pengujiannya dapat dilakukan secara internal, yaitu pengujian dengan menganalisis konsistensi butir-butir yang ada, Umar (2011:86). Butir kuesioner dikatakan reliabel atau handal apabila jawaban seseorang terhadap kuesioner adalah konsisiten. Dalam penelitian ini untuk menentukan kuesioner reliabel atau tidak

dengan menggunakan *alpha cronbach*. Kuesioner dikatakan reliabel jika *alpha cronbach* > 0,60 dan tidak reliabel jika sama dengan atau dibawah 0,60, Sunyoto (2013:85).

b) Uji Asumsi Klasik

Uji asumsi klasik merupakan syarat *best linear unbiased estimator* (BLUE) yang merupakan syarat bagi model persamaan regresi. Uji asumsi klasik yang digunakan dalam penelitian ini adalah

1) Uji Normalitas

Tujuan uji normalitas adalah mengetahui apakah distribusi sebuah data mengikuti atau mendekati distribusi normal, yakni distribusi data dengan bentuk lonceng dan distribusi tersebut tidak melenceng ke kiri atau ke kanan. Uji normalitas menggunakan pendekatan kolmogorv sminorv. Dengan menggunakan tingkat signifikan 5% (0,05). Maka jika nilai Asymp.sig (2-tailed) di atas nilai signifikan 5% artinya variabel residual berdistribusi normal, Sunyoto (2016:92).

2) Uji Heteroskedastisitas

Tujuan uji ini pada prinsipnya adalah ingin menguji apakah sebuah grup mempunyai varians yang sama di antara anggota grup tersebut. Artinya, jika varians independen adalah konstan (sama) untuk setiap nilai tertentu variabel independen tersebut homoskedastisitas. Model regresi yang baik adalah yang tidak terjadi heteroskedastisitas.

3) Uji Multikolinieritas

Multikolinieritas berarti adanya hubungan linier yang sempurna atau pasti di antara beberapa atau semua variabel yang menjelaskan model regresi. Untuk mendeteksi ada atau tidaknya multikolinieritas dapat dilakukan dengan melihat toleransi variabel dan *variance inflation factor* (VIF) dengan membandingkan sebagai berikut :

- a) $VIF < 5$ atau *tolerance value* $> 0,1$ maka tidak terdapat multikolinieritas.
- b) $VIF > 5$ atau *Tolerance value* $< 0,1$ maka terdapat multikolinieritas, Sunyoto (2016:87).

c) Model Analisis Regresi Berganda

Regresi linear berganda merupakan regresi yang memiliki satu variabel dependen dan lebih dari satu variabel independen. Untuk menguji regresi linear berganda bersamaan dilakukan dengan pengujian uji asumsi klasik karena variabel independennya lebih dari satu maka perlu diuji keindependenan hasil uji regresi dari masing-masing variabel independen terhadap dependen. Adapun rumus yang digunakan menurut Sunyoto (2017:275).

Model persamaannya adalah sebagai berikut :

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + \varepsilon$$

Keterangan:

Y = Kinerja pegawai.

X₁ = ISO 9001:2015.

X₂ = Kompetensi SDM.

- a = Konstanta.
- b = Koefisien predictor.
- ε = *Error term*/ tingkat kesalahan.

d) Test Uji Kesesuaian/ Uji Hipotesis Goodnes of Fit (*Goodness of Fit*)

Uji kesesuaian (*Test Goodness Of Fit*) bertujuan untuk mengetahui apakah jawaban sementara terhadap suatu masalah yang dimaksud sebagai tuntutan dalam penelitian yang telah dikemukakan oleh peneliti adalah benar dan mencari jawaban sesungguhnya, Sugiyono (2012:407).

1) Uji Pengaruh Serempak (Uji F)

Uji F menguji pengaruh simultan antara variabel independen terhadap variabel dependen. Kriteria pengujiannya adalah :

- a. Terima H_0 (tolak H_1), apabila $F_{hitung} < F_{tabel}$ atau $sig F > \alpha 5\%$
- b. Tolak H_0 (terima H_1), apabila $F_{hitung} > F_{tabel}$ atau $sig F < \alpha 5\%$

Nilai F-hitung dapat diperoleh dengan rumus:

$$F\text{-hitung} = \frac{R^2 / (k - 1)}{(1 - R^2) / (n - k)}$$

Keterangan :

R^2 = Koefisien Determinasi.

K = Jumlah variabel indenpenden ditambah intercept dari suatu model persamaan.

N = Jumlah sampel.

2) Uji Pengaruh Parsial (Uji t)

Uji t dilakukan untuk menguji pengaruh secara parsial antara variabel independen terhadap variabel dependen dengan asumsi bahwa variabel lain dianggap konstan. Uji t pada dasarnya menunjukkan seberapa jauh pengaruh satu variabel independen secara individual dalam menerangkan variasi variabel terkait dengan taraf signifikan 5%, Kuncoro dalam Rusiadi, Subiantoro, Hidayat (2013:279). Kriteria pengujiannya sebagai berikut :

- a) $H_0 : \beta_1 : \beta_1 = 0$, tidak ada pengaruh signifikan secara parsial variabel bebas terhadap variabel terikat.
- b) $H_0 : \beta_1 : \beta_1 \neq 0$, ada pengaruh signifikan secara parsial variabel bebas terhadap variabel terikat.
- c) Apabila $t_{hitung} < t_{tabel}$ pada $\alpha = 5\%$ maka H_0 diterima
- d) Apabila $t_{hitung} < t_{tabel}$ pada $\alpha = 5\%$ maka H_0 ditolak (H_a diterima).

Rumus Uji t (Rusiadi, 2014 : 197) adalah sebagai berikut :

$$t = \frac{r \sqrt{n-2}}{\sqrt{(1-r^2)}} \quad \text{dengan dk} = n - 2$$

Keterangan :

t = Uji pengaruh parsial.

r = Koefisien korelasi.

n = Banyaknya data.

3) Koefisien Determinasi (R^2)

Menurut Ghozali (2011:114), uji R^2 (*R Square*) dilakukan untuk mengetahui derajat pengaruh antara variabel-variabel independen secara bersama-sama terhadap variabel dependen. Korelasi atau hubungan antar variabel dapat dilihat dari angka *R Square* atau koefisien determinasi. Menurut Rusiadi (2014:201), untuk kasus regresi nilai yang dipakai adalah *adjusted R Square* untuk mengantisipasi adanya *error of estimate* setiap variabel.

Koefisien determinasi digunakan untuk mengetahui seberapa besar hubungan dari beberapa variabel dalam pengertian yang lebih jelas. Koefisien determinasi akan menjelaskan seberapa besar perubahan atau variasi suatu variabel bisa dijelaskan oleh perubahan atau variasi pada variabel yang lain. Dalam bahasa sehari-hari adalah kemampuan variabel bebas untuk berkontribusi terhadap variabel terikatnya dalam satuan persentase. Nilai koefisien ini antara 0 dan 1, jika hasil telah mendekati angka 0 berarti kemampuan variabel-variabel bebas dalam menjelaskan variasi variabel amat terbatas. Tapi jika hasil mendekati angka 1 berarti angka 0 berarti kemampuan variabel-variabel bebas dalam menjelaskan variasi variabel amat terbatas. Tapi jika mendekati angka 1 berarti variabel-variabel bebas memberikan hampir semua informasi yang dibutuhkan untuk memproduksi variasi variabel terikat.

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Hasil Penelitian

1. Deskripsi Objek Penelitian

a. Sejarah Singkat PT. Infiniti International Logistic

PT. Infiniti International Logistic didirikan di Medan – Sumatera Utara Februari 2017. PT. Infiniti International Logistic adalah sebuah perusahaan menengah yang bergerak dibidang jasa logistic yang dimulai dari pengurusan dokumen sampai pengiriman barang dari pelabuhan atau bandara sampai kepada *customer*.

Cakupan jasa yang disediakan oleh perusahaan didasarkan pada area pelabuhan dan bandara. Saat ini jasa PT. Infiniti International Logistic sudah mencakup pelabuhan Belawan di Medan, Pelabuhan Tanjung Priok di Jakarta, Pelabuhan Tanjung Emas di Semarang, Pelabuhan Tanjung Perak di Surabaya dan Bandara Soekarno Hatta.

Business Fields:

- 1) *Customs Clearance* : Administrasi Dokumen Import dan Eksport .
- 2) *Trucking* : Jasa Penyedia Transportasi.
- 3) *Jasa Logistic* : Jasa Sistem Pergudangan.
- 4) *Jasa Perijinan* : membantu customer untuk mengurus perijinan yang berhubungan dengan dokumen ekspor dan impor.

b. Visi Misi PT. Infiniti International Logistic

1) Visi PT. Infiniti International Logistc

Menjadi perusahaan jasa logistic terbaik dan terpercaya secara nasional.

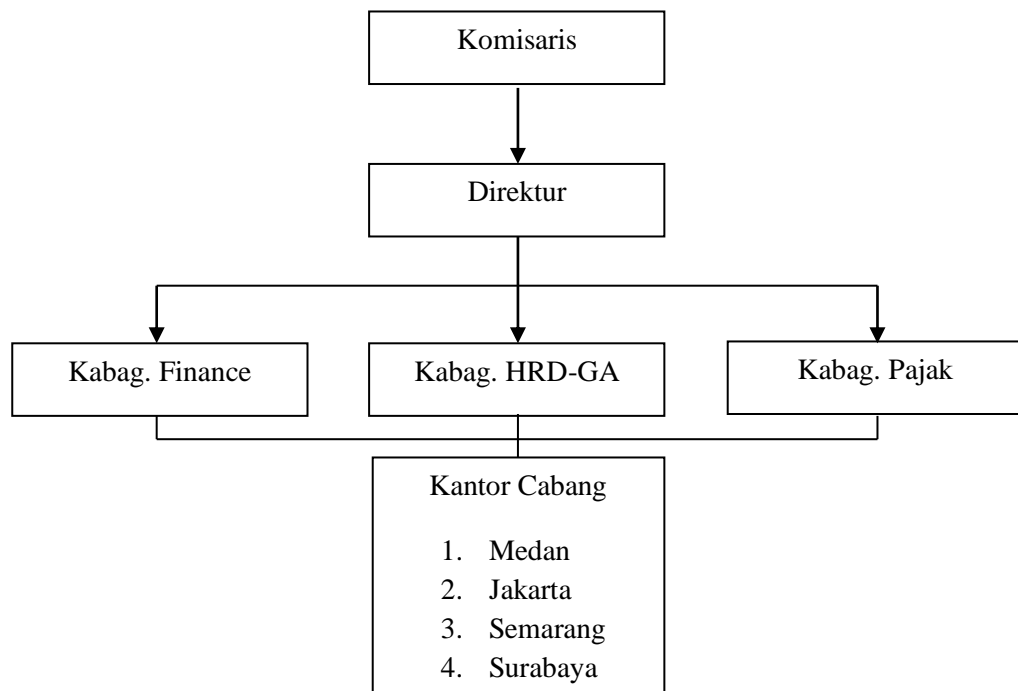
2) Misi PT. Infiniti International Logistc

Memberikan pelayanan jasa logistic terbaik kepada setiap *customer*, sehingga dapat meningkatkan kepuasan dan kepercayaan *customer*.

Berorientasi pada mutu pelayanan melalui sistem teknologi informasi yang solid dan sumber daya manusia yang ahli dan berkompeten.

5) Struktur Organisasi dan Pembagian Tugas

Struktur organisasi yang baik adalah struktur organisasi yang fleksibel dimana struktur organisasi tersebut harus seimbang, hidup dan bergerak sesuai dengan kondisi yang dialami perusahaan. Adapun dibuatnya struktur organisasi agar nantinya karyawan dapat bekerja sesuai dengan unit yang ditunjuk dan dapat berjalan dengan baik sesuai dengan fungsinya masing-masing.



Gambar 4.1. Struktur Organisasi PT. Infiniti International Logistic Medan

Sumber : PT. Infiniti International Logistic Medan (2019)

Berikut ini adalah uraian tugas, wewenang dan tanggung jawab dari setiap posisi jabatan yang ada di PT. Infiniti International Logistic Medan, yaitu:

a. Komisaris.

- 1) Melakukan pengawasan atas kebijakan pengurusan dan memberikan nasihat kepada direktur.
- 2) Menetapkan kebijakan perusahaan dengan menentukan rencana dan tujuan perusahaan baik jangka pendek maupun jangka panjang.
- 3) Mengkoordinir dan mengawasi seluruh aktivitas yang dilaksanakan dalam perusahaan.

b. Direktur.

- 1) Menetapkan standar kerja yang tinggi.
- 2) Memonitor penampilan kerja karyawan.

3) Memecahkan masalah-masalah yang muncul.

c. Kabag, *Finance*

1) Membuat laporan pengeluaran harian KAS.

2) Pengecekan invoice dan penagihan ke customer.

3) Pengecekan pengembalian jaminan container dari pelayaran.

4) Pengecekan dan laporan pelunasan customer.

5) Melakukan transaksi pembayaran tagihan ke rekanan.

6) Melakukan input di akuntansi sistem.

7) Payroll.

8) Melakukan seleksi rekanan.

9) Bertanggung jawab atas proses pembelian dan permintaan keperluan kantor.

d. Kabag. HRD-GA

1) Melakukan proses rekrutmen untuk memenuhi kebutuhan karyawan.

2) Mengontrol proses perijinan.

3) Mengontrol kehadiran karyawan.

4) Mengontrol kegiatan *Receptionist*.

5) Mengontrol kegiatan Kolektor.

6) Mengontrol Administrasi Karyawan (Data Diri Karyawan, *Probation* dan Kontrak Karyawan).

7) Melakukan Mutasi, Promosi dan Demosi Karyawan.

8) Melakukan konseling dan *coaching* karyawan.

9) Melakukan evaluasi karyawan.

10) Mengontrol Benefit Karyawan dan Piutang Karyawan.

11) *Training* Karyawan.

e. Kabag. Pajak

- 1) Pembuatan faktur pajak.
- 2) Kontrol pengecekan dokumen PIB & tindak lanjutan apabila ada kekurangan.
- 3) Merekap dan mendata semua data PIB di komputer.
- 4) Menghitung total pajak yang harus di setor setiap bulannya.
- 5) Melakukan pengecekan nota perhitungan dari finance (DO, penumpukan, dipelabuhan, *trucking*, bongkar muat dan lain sebagainya).
- 6) Laporan pajak bulanan dan tahunan.
- 7) Pembukuan Tahunan (Laba/Rugi dan Neraca).

6) Karakteristik Objek Penelitian

Berdasarkan kuisisioner yang diberikan kepada responden diperoleh karakteristik responden berdasarkan usia, jenis kelamin, pendidikan terakhir dan jabatan responden yang mewakili populasi dalam penelitian sebagai berikut:

Tabel 4.1

Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

No.	Jenis Usia	Jumlah	Persentase (%)
1	<30 Tahun	35	43,75
2	30-40 Tahun	30	37,50
3	>40 Tahun	15	18,75
	Jumlah	80	100

Sumber : Data primer diolah (2019)

Berdasarkan Tabel 4.1 di atas dapat dilihat bahwa karyawan yang berusia kurang dari 30 tahun sebanyak 35 orang dengan persentase sebesar 37,50%, karyawan yang berusia 30-40 tahun sebanyak 30 orang dengan persentase sebesar 18,75%, karyawan yang berusia lebih dari 40 tahun sebanyak 15 orang dengan persentase 18,75%.

Tabel 4.2

Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

No.	Jenis Kelamin	Jumlah	Persentase (%)
1	Pria	25	31,25
2	Wanita	55	68,75
	Jumlah	80	100

Sumber : Data primer diolah (2019)

Berdasarkan Tabel 4.2 di atas dapat dilihat bahwa karyawan pria sebanyak 25 orang dengan persentase sebesar 31,25%, dan wanita sebesar 55 orang dengan persentase 68,75%.

Tabel 4.3

Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan

No.	Pendidikan	Jumlah	Persentase (%)
1	Sarjana	34	4,25
2	DIII	27	3,38
3	SMA Sederajat	19	2,38
	Jumlah	80	100

Sumber : Data primer diolah (2019)

Berdasarkan Tabel 4.3 dapat diketahui jumlah karyawan yang berpendidikan sarjana sebanyak 34 orang dengan persentase sebesar 4,25%, sedangkan karyawan yang berpendidikan diploma sebanyak 27 orang dengan persentase sebesar 3,38%, karyawan yang berpendidikan SMA sederajat sebanyak 19 orang dengan persentase sebesar 2,38%.

Tabel 4.4

Karakteristik Responden Berdasarkan Jabatan

No.	Jabatan	Jumlah	Persentase (%)
1	Karyawan	73	91,25
2	Kepala Bidang	5	6,25
3	Manajer	2	2,50
	Jumlah	80	100

Sumber : Data primer diolah (2019)

Berdasarkan Tabel 4.4 di atas dapat dilihat bahwa jabatan karyawan sebanyak 73 orang dengan persentase 91,25%, kepala bidang sebanyak 5 dengan persentase sebesar 6,25%, manajer sebanyak 2 orang dengan persentase 2,50%.

Tabel 4.5

Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Bekerja

No.	Lama Bekerja	Jumlah	Persentase (%)
1	0 – 5 Tahun	11	13,75
2	5 – 10 Tahun	19	23,75
3	10 – 15 Tahun	29	36,25
4	>13 Tahun	21	26,25
	Jumlah		100

Sumber : Data primer diolah (2019)

Berdasarkan Tabel 4.5 diketahui lama bekerja karyawan kurang dari 5 tahun sebanyak 11 orang dengan persentase 13,75%, 5 sampai 10 tahun 15 tahun sebanyak 19 orang dengan persentase 23,75%, lama bekerja 10 sampai 15 tahun sebanyak 29 orang dengan persentase 36,25%, lama bekerja lebih dari 13 tahun sebanyak 21 orang dengan persentase 26,25.

7) Penyajian Data Jawaban Responden

Dalam penelitian data yang digunakan merupakan data kuantitatif yang berasal dari sebanyak 80 orang dengan jumlah angket sebanyak 14 butir pertanyaan.

Tabel 4.6

Jawaban Responden Tentang Karyawan Lebih Mengutamakan Kebutuhan Pelanggan Daripada Kebutuhan Internal

X_{1.1}

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Sangat tidak setuju	1	1.3	1.3	1.3
Tidak setuju	3	3.8	3.8	5.0
Ragu-ragu	28	35.0	35.0	40.0
Setuju	43	53.8	53.8	93.8
Sangat setuju	5	6.3	6.3	100.0
Total	80	100.0	100.0	

Sumber : Hasil Pengolahan SPSS versi.23.0 (2019)

Berdasarkan Tabel 4.6 di atas bahwa yang menyatakan sangat tidak setuju sebanyak 1 orang (1,3%), yang menyatakan tidak setuju sebanyak 3 orang (3,8%), yang menyatakan ragu-ragu sebanyak 28 orang (35,0%), yang menyatakan setuju sebanyak 43 orang (53,8%), dan yang menyatakan sangat setuju 5 orang (6,3%).

Tabel 4.7

Jawaban Responden Tentang Karyawan Mengembangkan Harapan Realistis Terhadap Mutu Produk Dari Informasi Pelanggan

X_{1.2}

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Tidak setuju	8	10.3	10.0	10.0
Ragu-ragu	20	25.0	25.0	35.0
Setuju	41	51.2	51.2	86.3
Sangat setuju	11	13.8	13.8	100.0
Total	80	100.0	100.0	

Sumber : Hasil Pengolahan SPSS versi.23.0 (2019)

Berdasarkan Tabel 4.7 di atas bahwa yang menyatakan tidak setuju sebanyak 8 orang (10,3%), yang menyatakan ragu-ragu sebanyak 20 orang (25,0%), yang menyatakan setuju sebanyak 41 orang (51,2%), dan yang menyatakan sangat setuju 11 orang (13,8%).

Tabel 4.8

Jawaban Responden Tentang Karyawan Mampu Menjalankan Kinerja Organisasi Melalui Penerapan SMM ISO 9001:2015

X_{1.3}

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Tidak setuju	4	5.0	5.0	5.0
Ragu-ragu	16	20.0	20.0	25.0
Setuju	51	63.7	63.7	88.8
Sangat setuju	9	11.3	11.3	100.0
Total	80	100.0	100.0	

Sumber : Hasil Pengolahan SPSS versi.23.0 (2019)

Berdasarkan Tabel 4.8 di atas bahwa yang menyatakan tidak setuju sebanyak 4 orang (5,0%), yang menyatakan ragu-ragu sebanyak 16 orang (20,0%), yang menyatakan setuju sebanyak 51 orang (63,7%), dan yang menyatakan sangat setuju 9 orang (11,3%).

Tabel 4.9

**Jawaban Responden Tentang Karyawan Mampu Menunjukkan Keteladanan
Berkomitmen Yang Konsisten Bagi Penerapan SMM Dalam Organisasi**

X_{1.4}

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Ragu-ragu	12	15.0	15.0	15.0
Setuju	51	63.7	63.7	78.8
Sangat setuju	17	21.3	21.3	100.0
Total	80	100.0	100.0	

Sumber : Hasil Pengolahan SPSS versi.23.0 (2019)

Berdasarkan Tabel 4.9 di atas bahwa yang menyatakan ragu-ragu sebanyak 12 orang (15,0%), yang menyatakan setuju sebanyak 51 orang (63,7%), dan yang menyatakan sangat setuju 17 orang (21,3%).

Tabel 4.10

**Jawaban Responden Tentang Karyawan Berusaha Aktif Dalam
Menyampaikan Pendapat Untuk Kelancaran Kegiatan Kerja**

X_{1.5}

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Sangat tidak setuju	1	1.3	1.3	1.3
Tidak setuju	3	3.8	3.8	5.0
Ragu-ragu	22	27.5	27.5	32.5
Setuju	47	58.8	58.8	91.3
Sangat setuju	7	8.8	8.8	100.0
Total	80	100.0	100.0	

Sumber : Hasil Pengolahan SPSS versi.23.0 (2019)

Berdasarkan Tabel 4.10 di atas bahwa yang menyatakan sangat tidak setuju sebanyak 1 orang (1,3%), yang menyatakan tidak setuju sebanyak 3 orang (3,8%), yang menyatakan ragu-ragu sebanyak 22 orang (27,5%), yang menyatakan setuju sebanyak 47 orang (58,8%), dan yang menyatakan sangat setuju 7 orang (8,8%).

Tabel 4.11

Jawaban Responden Tentang Karyawan Merasa Terlibat Penuh Dalam Pencapaian Keberhasilan Perusahaan

X_{1.6}

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Tidak setuju	8	10.0	10.0	10.0
Ragu-ragu	20	25.0	25.0	35.0
Setuju	42	52.5	52.5	87.5
Sangat setuju	10	12.5	12.5	100.0
Total	80	100.0	100.0	

Sumber : Hasil Pengolahan SPSS versi.23.0 (2019)

Berdasarkan Tabel 4.11 di atas bahwa yang menyatakan tidak setuju sebanyak 8 orang (10,0%), yang menyatakan ragu-ragu sebanyak 20 orang (25,0%), yang menyatakan setuju sebanyak 42 orang (52,5%), dan yang menyatakan sangat setuju 10 orang (12,5%).

Tabel 4.12

Jawaban Responden Tentang Karyawan Melakukan Pendekatan Proses Saat Menyusun Dan Menerapkan SMM ISO 9001:2015

X_{1.7}

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Tidak setuju	4	5.0	5.0	5.0
Ragu-ragu	16	20.0	20.0	25.0
Setuju	52	65.0	65.0	90.0
Sangat setuju	8	10.0	10.0	100.0
Total	80	100.0	100.0	

Sumber : Hasil Pengolahan SPSS versi.23.0 (2019)

Berdasarkan Tabel 4.12 di atas bahwa yang menyatakan tidak setuju sebanyak 4 orang (5,0%), yang menyatakan ragu-ragu sebanyak 16 orang (20,0%), yang menyatakan setuju sebanyak 52 orang (65,0%), dan yang menyatakan sangat setuju 8 orang (10,0%).

Tabel 4.13

**Jawaban Responden Tentang Karyawan Melakukan SMM ISO 9001:2015
Dan Berusaha Mengefektifkan Penggunaan Sumber Daya**

X_{1.8}

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Ragu-ragu	12	15.0	15.0	15.0
Setuju	50	62.5	62.5	77.5
Sangat setuju	18	22.5	22.5	100.0
Total	80	100.0	100.0	

Sumber : Hasil Pengolahan SPSS versi.23.0 (2019)

Berdasarkan Tabel 4.13 di atas bahwa yang menyatakan ragu-ragu sebanyak 12 orang (15,0%), yang menyatakan setuju sebanyak 50 orang (62,5%), dan yang menyatakan sangat setuju 18 orang (22,5%).

Tabel 4.14

**Jawaban Responden Tentang Karyawan Berusaha Aktif Dalam
Menyampaikan Pengembangan Produk**

X_{1.9}

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Sangat tidak setuju	1	1.3	1.3	1.3
Tidak setuju	3	3.8	3.8	5.0
Ragu-ragu	22	27.5	27.5	32.5
Setuju	47	58.8	58.8	91.3
Sangat setuju	7	8.8	8.8	100.0
Total	80	100.0	100.0	

Sumber : Hasil Pengolahan SPSS versi.23.0 (2019)

Berdasarkan Tabel 4.14 di atas bahwa yang menyatakan sangat tidak setuju sebanyak 1 orang (1,3%), yang menyatakan tidak setuju sebanyak 3 orang (3,8%), yang menyatakan ragu-ragu sebanyak 22 orang (27,5%), yang menyatakan setuju sebanyak 47 orang (58,8%), dan yang menyatakan sangat setuju 7 orang (8,8%).

Tabel 4.15

Jawaban Responden Tentang Karyawan Melakukan Umpan Balik Dari Pelanggan Digunakan Untuk Perbaikan Produk

X_{1.10}

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak setuju	8	10.0	10.0	10.0
	Ragu-ragu	20	25.0	25.0	35.0
	Setuju	43	53.8	53.8	88.8
	Sangat setuju	9	11.3	11.3	100.0
	Total	80	100.0	100.0	

Sumber : Hasil Pengolahan SPSS versi.23.0 (2019)

Berdasarkan Tabel 4.15 di atas bahwa yang menyatakan tidak setuju sebanyak 8 orang (10,0%), yang menyatakan ragu-ragu sebanyak 20 orang (25,0%), yang menyatakan setuju sebanyak 43 orang (53,8%), dan yang menyatakan sangat setuju 9 orang (11,3%).

Tabel 4.16

Jawaban Responden Tentang Karyawan Berusaha Aktif Dalam Menyampaikan Pendapat Untuk Kelancaran Kegiatan Kerja

X_{1.11}

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak setuju	4	5.0	5.0	5.0
	Ragu-ragu	16	20.0	20.0	25.0
	Setuju	51	63.7	63.7	88.8
	Sangat setuju	9	11.3	11.3	100.0
	Total	80	100.0	100.0	

Sumber : Hasil Pengolahan SPSS versi.23.0 (2019)

Berdasarkan Tabel 4.16 di atas bahwa yang menyatakan tidak setuju sebanyak 4 orang (5,0%), yang menyatakan ragu-ragu sebanyak 16 orang

(20,0%), yang menyatakan setuju sebanyak 51 orang (63,7%), dan yang menyatakan sangat setuju 9 orang (11,3%).

Tabel 4.17

Jawaban Responden Tentang Karyawan Memiliki Catatan-Catatan Faktual Guna Meningkatkan Kemampuan Efektivitas Dari Keputusan

X_{1.12}

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Ragu-ragu	12	15.0	15.0	15.0
Setuju	50	62.5	62.5	77.5
Sangat setuju	18	22.5	22.5	100.0
Total	80	100.0	100.0	

Sumber : Hasil Pengolahan SPSS versi.23.0 (2019)

Berdasarkan Tabel 4.17 di atas bahwa yang menyatakan ragu-ragu sebanyak 12 orang (15,0%), yang menyatakan setuju sebanyak 50 orang (62,5%), dan yang menyatakan sangat setuju 18 orang (22,5%).

Tabel 4.18

Jawaban Responden Tentang Karyawan Mengatasi Setiap Keluhan Pelanggan Akan Diutamakan Terlebih Dahulu Daripada Kepentingan Perusahaan

X_{1.13}

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Sangat tidak setuju	1	1.3	1.3	1.3
Tidak setuju	3	3.8	3.8	5.0
Ragu-ragu	21	26.3	26.3	31.3
Setuju	49	61.3	61.3	92.5
Sangat setuju	6	7.5	7.5	100.0
Total	80	100.0	100.0	

Sumber : Hasil Pengolahan SPSS versi.23.0 (2019)

Berdasarkan Tabel 4.18 di atas bahwa yang menyatakan sangat tidak setuju sebanyak 1 orang (1,3%), yang menyatakan tidak setuju sebanyak 3 orang (3,8%), yang menyatakan ragu-ragu sebanyak 21 orang (26,3%), yang

menyatakan setuju sebanyak 49 orang (61,3%), dan yang menyatakan sangat setuju 6 orang (7.5%).

Tabel 4.19

Jawaban Responden Tentang Karyawan Mampu Untuk Memberikan Kepuasan Kepada Pelanggan Mengenai Pelayanan Produk dan Penyediaan Produk, Sehingga Lebih Bervariatif

X_{1.14}

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Tidak setuju	7	8.8	8.8	8.8
Ragu-ragu	20	25.0	25.0	33.8
Setuju	36	45.0	45.0	78.8
Sangat setuju	17	21.3	21.3	100.0
Total	80	100.0	100.0	

Sumber : Hasil Pengolahan SPSS versi.23.0 (2019)

Berdasarkan Tabel 4.19 di atas bahwa yang menyatakan tidak setuju sebanyak 7 orang (8,8%), yang menyatakan ragu-ragu sebanyak 20 orang (25,0%), yang menyatakan setuju sebanyak 36 orang (45,0%), dan yang menyatakan sangat setuju 17 orang (21,3%).

Tabel 4.20

Jawaban Responden Tentang Karyawan Dapat Menyakini Nilai-nilai Aturan Sesuai Yang Ada Ditetapkan Di Perusahaan

X_{2.1}

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Tidak setuju	1	1.3	1.3	1.3
Ragu-ragu	13	16.3	16.3	17.5
Setuju	57	71.3	71.3	88.8
Sangat setuju	9	11.3	11.3	100.0
Total	80	100.0	100.0	

Sumber : Hasil Pengolahan SPSS versi.23.0 (2019)

Berdasarkan Tabel 4.20 di atas bahwa yang menyatakan tidak setuju sebanyak 1 orang (1,3%), yang menyatakan ragu-ragu sebanyak 13 orang (16,3%), yang menyatakan setuju sebanyak 57 orang (71,3%), dan yang menyatakan sangat setuju 9 orang (11.3%).

Tabel 4.21

Jawaban Responden Tentang Karyawan Selalu Menegakkan Nilai-nilai Norma Yang Sudah Diterapkan Di Dalam Perusahaan

X_{2.2}

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Sangat tidak setuju	1	1.3	1.3	1.3
Tidak setuju	2	2.5	2.5	3.8
Ragu-ragu	9	11.3	11.3	15.0
Setuju	49	61.3	61.3	76.3
Sangat setuju	19	23.8	23.8	100.0
Total	80	100.0	100.0	

Sumber : Hasil Pengolahan SPSS versi.23.0 (2019)

Berdasarkan Tabel 4.21 di atas bahwa yang menyatakan sangat tidak setuju sebanyak 1 orang (1,3%), yang menyatakan tidak setuju sebanyak 2 orang (2,5%), yang menyatakan ragu-ragu sebanyak 9 orang (11,3%), yang menyatakan setuju sebanyak 49 orang (61,3%), dan yang menyatakan sangat setuju 19 orang (23.8%).

Tabel 4.22

**Jawaban Responden Tentang Karyawan Yang Mempunyai Keterampilan
Dan Pengetahuan Yang Dimiliki Dapat Mempercepat Waktu Penyelesaian Suatu
Pekerjaan**

X_{2.3}

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Tidak setuju	1	1.3	1.3	1.3
Ragu-ragu	7	8.8	8.8	10.0
Setuju	57	71.3	71.3	81.3
Sangat setuju	15	18.8	18.8	100.0
Total	80	100.0	100.0	

Sumber : Hasil Pengolahan SPSS versi.23.0 (2019)

Berdasarkan Tabel 4.22 di atas bahwa yang menyatakan tidak setuju sebanyak 1 orang (1,3%), yang menyatakan ragu-ragu sebanyak 7 orang (8,8%), yang menyatakan setuju sebanyak 57 orang (71,3%), dan yang menyatakan sangat setuju 15 orang (18.8%).

Tabel 4.23

**Jawaban Responden Tentang Karyawan Dengan Keterampilan Yang
Dimiliki Inisiatif Untuk Menghasilkan Kualitas Kerja Yang Optimal Dalam
Melakukan Pekerjaan Sesuai Dengan Struktur Kerja**

X_{2.4}

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Tidak setuju	2	2.5	2.5	2.5
Ragu-ragu	9	11.3	11.3	13.8
Setuju	56	70.0	70.0	83.8
Sangat setuju	13	16.3	16.3	100.0
Total	80	100.0	100.0	

Sumber : Hasil Pengolahan SPSS versi.23.0 (2019)

Berdasarkan Tabel 4.23 di atas bahwa yang menyatakan tidak setuju sebanyak 2 orang (2,5%), yang menyatakan ragu-ragu sebanyak 9 orang (11,3%),

yang menyatakan setuju sebanyak 56 orang (70,0%), dan yang menyatakan sangat setuju 13 orang (16.3%).

Tabel 4.24

Jawaban Responden Tentang Karyawan Dapat menguasai Pekerjaan Yang Sudah Ditetapkan Dengan Bidangnya Masing-masing

X_{2.5}

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Tidak setuju	3	3.8	3.8	3.8
Ragu-ragu	9	11.3	11.3	15.0
Setuju	50	62.5	62.5	77.5
Sangat setuju	18	22.5	22.5	100.0
Total	80	100.0	100.0	

Sumber : Hasil Pengolahan SPSS versi.23.0 (2019)

Berdasarkan Tabel 4.23 di atas bahwa yang menyatakan tidak setuju sebanyak 3 orang (3,8%), yang menyatakan ragu-ragu sebanyak 9 orang (11,3%), yang menyatakan setuju sebanyak 50 orang (62,5%), dan yang menyatakan sangat setuju 18 orang (22.5%).

Tabel 4.25

Jawaban Responden Tentang Karyawan Memiliki Pengalaman Kerja yang Dimiliki Membantu Menyelesaikan Tugas Secara Efektif dan Efisien

X_{2.6}

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Tidak setuju	1	1.3	1.3	1.3
Ragu-ragu	7	8.8	8.8	10.0
Setuju	57	71.3	71.3	81.3
Sangat setuju	15	18.8	18.8	100.0
Total	80	100.0	100.0	

Sumber : Hasil Pengolahan SPSS versi.23.0 (2019)

Berdasarkan Tabel 4.25 di atas bahwa yang menyatakan tidak setuju sebanyak 1 orang (1,3%), yang menyatakan ragu-ragu sebanyak 7 orang (8,8%),

yang menyatakan setuju sebanyak 57 orang (71,3%), dan yang menyatakan sangat setuju 15 orang (18.8%).

Tabel 4.26

Jawaban Responden Tentang Karyawan Mempunyai Kepribadian yang Berkarakter Ramah Agar Mudah Berkomunikasi Ke setiap Karyawan

X_{2.7}

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Tidak setuju	2	2.5	2.5	2.5
Ragu-ragu	9	11.3	11.3	13.8
Setuju	56	70.0	70.0	83.8
Sangat setuju	13	16.3	16.3	100.0
Total	80	100.0	100.0	

Sumber : Hasil Pengolahan SPSS versi.23.0 (2019)

Berdasarkan Tabel 4.26 di atas bahwa yang menyatakan tidak setuju sebanyak 2 orang (2,5%), yang menyatakan ragu-ragu sebanyak 9 orang (11,3%), yang menyatakan setuju sebanyak 56 orang (70,0%), dan yang menyatakan sangat setuju 13 orang (16,3%).

Tabel 4.27

Jawaban Responden Tentang Karyawan Berperilaku Baik Dengan Karakteristik Kepribadian Yang Bisa Bekerjasama Dalam Kelompok Tim

X_{2.8}

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Sangat tidak setuju	1	1.3	1.3	1.3
Tidak setuju	2	2.5	2.5	3.8
Ragu-ragu	9	11.3	11.3	15.0
Setuju	50	62.5	62.5	77.5
Sangat setuju	18	22.5	22.5	100.0
Total	80	100.0	100.0	

Sumber : Hasil Pengolahan SPSS versi.23.0 (2019)

Berdasarkan Tabel 4.27 di atas bahwa yang menyatakan sangat tidak setuju sebanyak 1 orang (1,3%), yang menyatakan tidak setuju sebanyak 2 orang (2,5%), yang menyatakan ragu-ragu sebanyak 9 orang (11,3%), yang menyatakan setuju sebanyak 50 orang (62,5%), dan yang menyatakan sangat setuju 18 orang (22,5%).

Tabel 4.28

Jawaban Responden Tentang Karyawan Diberikan Semangat Untuk Memotivasi Dirinya Agar Lebih Baik Dalam Bekerja

X_{2.9}

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Tidak setuju	1	1.3	1.3	1.3
Ragu-ragu	7	8.8	8.8	10.0
Setuju	57	71.3	71.3	81.3
Sangat setuju	15	18.8	18.8	100.0
Total	80	100.0	100.0	

Sumber : Hasil Pengolahan SPSS versi.23.0 (2019)

Berdasarkan Tabel 4.28 di atas bahwa yang menyatakan tidak setuju sebanyak 1 orang (1,3%), yang menyatakan ragu-ragu sebanyak 7 orang (8,8%), yang menyatakan setuju sebanyak 57 orang (71,3%), dan yang menyatakan sangat setuju 15 orang (18,8%).

Tabel 4.29

**Jawaban Responden Tentang Karyawan Diberikan Jalan Jalan Setiap Tahunnya
Agar Memotivasi Untuk Bekerja Lebih Baik Lagi**

X_{2.10}

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Tidak setuju	2	2.5	2.5	2.5
Ragu-ragu	9	11.3	11.3	13.8
Setuju	56	70.0	70.0	83.8
Sangat setuju	13	16.3	16.3	100.0
Total	80	100.0	100.0	

Sumber : Hasil Pengolahan SPSS versi.23.0 (2019)

Berdasarkan Tabel 4.29 di atas bahwa yang menyatakan tidak setuju sebanyak 2 orang (2,5%), yang menyatakan ragu-ragu sebanyak 9 orang (11,3%), yang menyatakan setuju sebanyak 56 orang (70,0%), dan yang menyatakan sangat setuju 13 orang (16,3%).

Tabel 4.30

**Jawaban Responden Tentang Karyawan Mampu Memiliki Pemikiran Yang Tinggi
Dalam Berkomunikasi**

X_{2.11}

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Tidak setuju	2	2.5	2.5	2.5
Ragu-ragu	10	12.5	12.5	15.0
Setuju	50	62.5	62.5	77.5
Sangat setuju	18	22.5	22.5	100.0
Total	80	100.0	100.0	

Sumber : Hasil Pengolahan SPSS versi.23.0 (2019)

Berdasarkan Tabel 4.30 di atas bahwa yang menyatakan tidak setuju sebanyak 2 orang (2,5%), yang menyatakan ragu-ragu sebanyak 10 orang (12,5%), yang menyatakan setuju sebanyak 50 orang (62,5%), dan yang menyatakan sangat setuju 18 orang (22,5%).

Tabel 4.31

**Jawaban Responden Tentang Karyawan Berkemampuan Pola Pikir Intelektual
Yang Baik dalam Pekerjaan Berbasis Teknologi Canggih**

X_{2.12}

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Tidak setuju	1	1.3	1.3	1.3
Ragu-ragu	7	8.8	8.8	10.0
Setuju	57	71.3	71.3	81.3
Sangat setuju	15	18.8	18.8	100.0
Total	80	100.0	100.0	

Sumber : Hasil Pengolahan SPSS versi.23.0 (2019)

Berdasarkan Tabel 4.31 di atas bahwa yang menyatakan tidak setuju sebanyak 1 orang (1,3%), yang menyatakan ragu-ragu sebanyak 7 orang (8,8%), yang menyatakan setuju sebanyak 57 orang (71,3%), dan yang menyatakan sangat setuju 15 orang (18,8%).

Tabel 4.32

**Jawaban Responden Tentang Karyawan Mampu Bekerjasama Dengan Satu Tim
Dalam Organisasi**

X_{2.13}

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Tidak setuju	1	1.3	1.3	1.3
Ragu-ragu	10	12.5	12.5	13.8
Setuju	56	70.0	70.0	83.8
Sangat setuju	13	16.3	16.3	100.0
Total	80	100.0	100.0	

Sumber : Hasil Pengolahan SPSS versi.23.0 (2019)

Berdasarkan Tabel 4.32 di atas bahwa yang menyatakan tidak setuju sebanyak 1 orang (1,3%), yang menyatakan ragu-ragu sebanyak 10 orang

(12,5%), yang menyatakan setuju sebanyak 56 orang (70,0%), dan yang menyatakan sangat setuju 13 orang (16,3%).

Tabel 4.33

Jawaban Responden Tentang Karyawan Berkemampuan Untuk Mengembangkan Budaya Organisasi Didalam Perusahaan

X_{2.14}

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Sangat tidak setuju	1	1.3	1.3	1.3
Tidak setuju	2	2.5	2.5	3.8
Ragu-ragu	14	17.5	17.5	21.3
Setuju	41	51.2	51.2	72.5
Sangat setuju	22	27.5	27.5	100.0
Total	80	100.0	100.0	

Sumber : Hasil Pengolahan SPSS versi.23.0 (2019)

Berdasarkan Tabel 4.33 di atas bahwa yang menyatakan sangat tidak setuju sebanyak 1 orang (1,3%), yang menyatakan tidak setuju sebanyak 2 orang (2,5%), yang menyatakan ragu-ragu sebanyak 14 orang (17,5%), yang menyatakan setuju sebanyak 41 orang (51,2%), dan yang menyatakan sangat setuju 22 orang (27,5%).

Tabel 4.34

Jawaban Responden Tentang Karyawan Telah Melakukan tugas-tugasnya dengan Baik (Ketetapan, Kelengkapan, Kerapian)

Y_{1.1}

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Tidak setuju	1	1.3	1.3	1.3
Ragu-ragu	8	10.0	10.0	11.3
Setuju	45	56.3	56.3	67.5
Sangat setuju	26	32.5	32.5	100.0
Total	80	100.0	100.0	

Sumber : Hasil Pengolahan SPSS versi.23.0 (2019)

Berdasarkan Tabel 4.34 di atas bahwa yang menyatakan tidak setuju sebanyak 1 orang (1,3%), yang menyatakan ragu-ragu sebanyak 8 orang (10,0%), yang menyatakan setuju sebanyak 45 orang (56,3%), dan yang menyatakan sangat setuju 26 orang (32,5%).

Tabel 4.35

Jawaban Responden Tentang Karyawan Melakukan Pekerjaan Sesuai Standar Kerja Yang Telah Ditetapkan

Y_{1.2}

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Tidak setuju	1	1.3	1.3	1.3
Ragu-ragu	9	11.3	11.3	12.5
Setuju	54	67.5	67.5	80.0
Sangat setuju	16	20.0	20.0	100.0
Total	80	100.0	100.0	

Sumber : Hasil Pengolahan SPSS versi.23.0 (2019)

Berdasarkan Tabel 4.35 di atas bahwa yang menyatakan tidak setuju sebanyak 1 orang (1,3%), yang menyatakan ragu-ragu sebanyak 9 orang (11,3%),

yang menyatakan setuju sebanyak 54 orang (67,5%), dan yang menyatakan sangat setuju 16 orang (20,0%).

Tabel 4.36

Jawaban Responden Tentang Karyawan Melakukan Pekerjaan Sesuai Standar Yang Telah Ditetapkan Oleh Perusahaan

Y_{1.3}

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Tidak setuju	2	2.5	2.5	2.5
Ragu-ragu	9	11.3	11.3	13.8
Setuju	49	61.3	61.3	75.0
Sangat setuju	20	25.0	25.0	100.0
Total	80	100.0	100.0	

Sumber : Hasil Pengolahan SPSS versi.23.0 (2019)

Berdasarkan Tabel 4.36 di atas bahwa yang menyatakan tidak setuju sebanyak 2 orang (2,5%), yang menyatakan ragu-ragu sebanyak 9 orang (11,3%), yang menyatakan setuju sebanyak 49 orang (61,3%), dan yang menyatakan sangat setuju 20 orang (25,0%).

Tabel 4.37

Jawaban Responden Tentang Karyawan Mendapatkan Hasil Kerja Yang Memenuhi Standar Diperusahaan

Y_{1.4}

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Sangat tidak setuju	1	1.3	1.3	1.3
Tidak setuju	3	3.8	3.8	5.0
Ragu-ragu	12	15.0	15.0	20.0
Setuju	46	57.5	57.5	77.5
Sangat setuju	18	22.5	22.5	100.0
Total	80	100.0	100.0	

Sumber : Hasil Pengolahan SPSS versi.23.0 (2019)

Berdasarkan Tabel 4.37 di atas bahwa yang menyatakan sangat tidak setuju sebanyak 1 orang (1,3%), yang menyatakan tidak setuju sebanyak 3 orang (3,8%), yang menyatakan ragu-ragu sebanyak 12 orang (15,0%), yang menyatakan setuju sebanyak 46 orang (57,5%), dan yang menyatakan sangat setuju 18 orang (22.5%).

Tabel 4.38

Jawaban Responden Tentang Karyawan Mendapatkan Upah Sesuai Dengan Pekerjaan Yang Dilakukan Dengan Baik

Y_{1.5}

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Tidak setuju	1	1.3	1.3	1.3
Ragu-ragu	5	6.3	6.3	7.5
Setuju	50	62.5	62.5	70.0
Sangat setuju	24	30.0	30.0	100.0
Total	80	100.0	100.0	

Sumber : Hasil Pengolahan SPSS versi.23.0 (2019)

Berdasarkan Tabel 4.38 di atas bahwa yang menyatakan tidak setuju sebanyak 1 orang (1,3%), yang menyatakan ragu-ragu sebanyak 5 orang (6,3%), yang menyatakan setuju sebanyak 50 orang (62,5%), dan yang menyatakan sangat setuju 24 orang (30,0%).

Tabel 4.39

Jawaban Responden Tentang Karyawan Mampu Menyelesaikan Pekerjaan Sesuai Target Yang Diberikan Perusahaan

Y_{1.6}

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak setuju	1	1.3	1.3	1.3
	Ragu-ragu	9	11.3	11.3	12.5
	Setuju	54	67.5	67.5	80.0
	Sangat setuju	16	20.0	20.0	100.0
	Total	80	100.0	100.0	

Sumber : Hasil Pengolahan SPSS versi.23.0 (2019)

Berdasarkan Tabel 4.39 di atas bahwa yang menyatakan tidak setuju sebanyak 1 orang (1,3%), yang menyatakan ragu-ragu sebanyak 9 orang (11,3%), yang menyatakan setuju sebanyak 54 orang (67,5%), dan yang menyatakan sangat setuju 16 orang (20,0%).

Tabel 4.40

Jawaban Responden Tentang Karyawan Bertanggungjawab Dalam Menyelesaikan Pekerjaan Yang Telah Ditetapkan

Y_{1.7}

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak setuju	2	2.5	2.5	2.5
	Ragu-ragu	9	11.3	11.3	13.8
	Setuju	49	61.3	61.3	75.0
	Sangat setuju	20	25.0	25.0	100.0
	Total	80	100.0	100.0	

Sumber : Hasil Pengolahan SPSS versi.23.0 (2019)

Berdasarkan Tabel 4.40 di atas bahwa yang menyatakan tidak setuju sebanyak 2 orang (2,5%), yang menyatakan ragu-ragu sebanyak 9 orang (11,3%),

yang menyatakan setuju sebanyak 49 orang (61,3%), dan yang menyatakan sangat setuju 20 orang (25,0%).

Tabel 4.41

Jawaban Responden Tentang Karyawan Bersemangat Dalam Menyelesaikan Pekerjaan Yang Telah Ditetapkan

Y_{1.8}

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Sangat tidak setuju	1	1.3	1.3	1.3
Tidak setuju	3	3.8	3.8	5.0
Ragu-ragu	13	16.3	16.3	21.3
Setuju	45	56.3	56.3	77.5
Sangat setuju	18	22.5	22.5	100.0
Total	80	100.0	100.0	

Sumber : Hasil Pengolahan SPSS versi.23.0 (2019)

Berdasarkan Tabel 4.41 di atas bahwa yang menyatakan sangat tidak setuju sebanyak 1 orang (1,3%), yang menyatakan tidak setuju sebanyak 3 orang (3,8%), yang menyatakan ragu-ragu sebanyak 13 orang (16,3%), yang menyatakan setuju sebanyak 45 orang (56,3%), dan yang menyatakan sangat setuju 18 orang (22.5%).

Tabel 4.42

**Jawaban Responden Tentang Karyawan Mendapatkan Upah Sesuai Jabatan
jabatan Karyawan Diperusahaan**

Y_{1.9}

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak setuju	1	1.3	1.3	1.3
	Ragu-ragu	4	5.0	5.0	6.3
	Setuju	50	62.5	62.5	68.8
	Sangat setuju	25	31.3	31.3	100.0
	Total	80	100.0	100.0	

Sumber : Hasil Pengolahan SPSS versi.23.0 (2019)

Berdasarkan Tabel 4.42 di atas bahwa yang menyatakan tidak setuju sebanyak 1 orang (1,3%), yang menyatakan ragu-ragu sebanyak 4 orang (5,0%), yang menyatakan setuju sebanyak 50 orang (62,5%), dan yang menyatakan sangat setuju 25 orang (31,3%).

Tabel 4.43

**Jawaban Responden Tentang Karyawan Mendapatkan Bonus Dengan Mengerjakan
Pekerjaan Dengan Baik Sesuai Standar Dari Perusahaan**

Y_{1.10}

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak setuju	1	1.3	1.3	1.3
	Ragu-ragu	9	11.3	11.3	12.5
	Setuju	55	68.8	68.8	81.3
	Sangat setuju	15	18.8	18.8	100.0
	Total	80	100.0	100.0	

Sumber : Hasil Pengolahan SPSS versi.23.0 (2019)

Berdasarkan Tabel 4.43 di atas bahwa yang menyatakan tidak setuju sebanyak 1 orang (1,3%), yang menyatakan ragu-ragu sebanyak 9 orang (11,3%), yang menyatakan setuju sebanyak 55 orang (68,8%), dan yang menyatakan sangat setuju 15 orang (18,8%).

Tabel 4.44

Jawaban Responden Tentang Karyawan Mampu Mengarahkan Kemampuan Pekerjaan Tanpa Perintah Langsung Dari Atasan

Y_{1.11}

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak setuju	2	2.5	2.5	2.5
	Ragu-ragu	9	11.3	11.3	13.8
	Setuju	49	61.3	61.3	75.0
	Sangat setuju	20	25.0	25.0	100.0
	Total	80	100.0	100.0	

Sumber : Hasil Pengolahan SPSS versi.23.0 (2019)

Berdasarkan Tabel 4.44 di atas bahwa yang menyatakan tidak setuju sebanyak 2 orang (2,5%), yang menyatakan ragu-ragu sebanyak 9 orang (11,3%), yang menyatakan setuju sebanyak 49 orang (61,3%), dan yang menyatakan sangat setuju 20 orang (25,0%).

Tabel 4.45

Jawaban Responden Tentang Karyawan Memiliki Cara Tertentu Dalam Menyelesaikan Pekerjaannya

Y_{1.12}

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Sangat tidak setuju	1	1.3	1.3	1.3
Tidak setuju	3	3.8	3.8	5.0
Ragu-ragu	12	15.0	15.0	20.0
Setuju	45	56.3	56.3	76.3
Sangat setuju	19	23.8	23.8	100.0
Total	80	100.0	100.0	

Sumber : Hasil Pengolahan SPSS versi.23.0 (2019)

Berdasarkan Tabel 4.45 di atas bahwa yang menyatakan sangat tidak setuju sebanyak 1 orang (1,3%), yang menyatakan tidak setuju sebanyak 3 orang (3,8%), yang menyatakan ragu-ragu sebanyak 12 orang (15,0%), yang menyatakan setuju sebanyak 45 orang (56,3%), dan yang menyatakan sangat setuju 19 orang (23.8%).

Tabel 4.46

Jawaban Responden Tentang Karyawan Diberikan Peluang Promosi Bagi karyawan Yang Berprestasi

Y_{1.13}

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Tidak setuju	1	1.3	1.3	1.3
Ragu-ragu	4	5.0	5.0	6.3
Setuju	52	65.0	65.0	71.3
Sangat setuju	23	28.7	28.7	100.0
Total	80	100.0	100.0	

Sumber : Hasil Pengolahan SPSS versi.23.0 (2019)

Berdasarkan Tabel 4.46 di atas bahwa yang menyatakan tidak setuju sebanyak 1 orang (1,3%), yang menyatakan ragu-ragu sebanyak 4 orang (5,0%),

yang menyatakan setuju sebanyak 52 orang (65,0%), dan yang menyatakan sangat setuju 23 orang (28,7%).

Tabel 4.47

Jawaban Responden Tentang Karyawan Diberikan Kesempatan Untuk Mempelajari Banyak Hal Dalam Pekerjaannya

Y_{1.14}

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Tidak setuju	3	3.8	3.8	3.8
Ragu-ragu	21	26.3	26.3	30.0
Setuju	42	52.5	52.5	82.5
Sangat setuju	14	17.5	17.5	100.0
Total	80	100.0	100.0	

Sumber : Hasil Pengolahan SPSS versi.23.0 (2019)

Berdasarkan Tabel 4.47 di atas bahwa yang menyatakan tidak setuju sebanyak 3 orang (3,8%), yang menyatakan ragu-ragu sebanyak 21 orang (26,3%), yang menyatakan setuju sebanyak 42 orang (52,5%), dan yang menyatakan sangat setuju 14 orang (17,5%).

6. Uji Kualitas Data

a. Uji Validitas

Data dikatakan valid apabila nilai *corrected item total correlation* pada tabel *item total statistic* lebih dari 0,3 untuk setiap item pernyataan.

Tabel 4.48
Uji Validasi (X1) Penerapan ISO
Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
X1.1	49.5500	34.453	.506	.865
X1.2	49.4625	32.429	.645	.857
X1.3	49.3375	34.986	.462	.867
X1.4	49.0875	35.954	.408	.869
X1.5	49.4500	33.466	.618	.859
X1.6	49.4750	32.506	.648	.857
X1.7	49.3500	35.268	.436	.868
X1.8	49.0750	35.665	.442	.868
X1.9	49.4500	33.466	.618	.859
X1.10	49.4875	32.785	.628	.858
X1.11	49.3375	34.986	.462	.867
X1.12	49.0750	35.665	.442	.868
X1.13	49.4500	34.073	.558	.862
X1.14	49.3625	32.994	.543	.863

Sumber : SPSS versi 23.0 (2019)

Dari tabel 4.48 diatas hasil *output* SPSS diketahui nilai validitas terdapat pada kolom *nilai corrected item total correlation* artinya nilai korelasi antara skor setiap butir dengan skor total pada tabulasi jawaban responden. Hasil uji validitas dari 14 (empat belas) butir pernyataan pada variabel penerapan ISO dapat dinyatakan valid (sah) karena semua nilai koefisien lebih besar dari 0,30.

Tabel 4.49
Uji Validasi (X2) Kompetensi SDM

Item-Total Statistics				
	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
X2.1	52.4750	57.670	.636	.980
X2.2	52.3625	53.069	.897	.976
X2.3	52.3250	55.513	.902	.976
X2.4	52.4000	54.673	.925	.975
X2.5	52.3625	53.677	.906	.975
X2.6	52.3250	55.513	.902	.976
X2.7	52.4000	54.673	.925	.975
X2.8	52.3750	53.098	.904	.976
X2.9	52.3250	55.513	.902	.976
X2.10	52.4000	54.673	.925	.975
X2.11	52.3500	54.281	.882	.976
X2.12	52.3250	55.513	.902	.976
X2.13	52.3875	55.278	.905	.976
X2.14	52.3875	54.494	.688	.981

Sumber : SPSS versi 23.0 (2019)

Dari tabel 4.49 diatas hasil *output* SPSS diketahui nilai validitas terdapat pada kolom *nilai corrected item total correlation* artinya nilai korelasi antara skor setiap butir dengan skor total pada tabulasi jawaban responden. Hasil uji validitas dari 14 (empat belas) butir pernyataan pada variabel Kompetensi SDM dapat dinyatakan valid (sah) karena semua nilai koefesien lebih besar dari 0,30.

Tabel 4.50
Uji Validasi (Y) Kinerja Karyawan

Item-Total Statistics				
	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Y1.1	52.8250	54.045	.703	.962
Y1.2	52.9625	53.986	.790	.960
Y1.3	52.9375	52.667	.834	.959
Y1.4	53.0625	50.971	.849	.959
Y1.5	52.8125	53.597	.825	.959
Y1.6	52.9625	53.986	.790	.960
Y1.7	52.9375	52.667	.834	.959
Y1.8	53.0750	50.855	.851	.959
Y1.9	52.7875	53.942	.798	.960
Y1.10	52.9750	53.898	.814	.960
Y1.11	52.9375	52.515	.850	.959
Y1.12	53.0500	51.213	.816	.960
Y1.13	52.8125	54.230	.780	.960
Y1.14	53.1875	54.028	.609	.964

Sumber : SPSS versi 23.0 (2019)

Dari tabel 4.50 diatas hasil *output* SPSS diketahui nilai validitas terdapat pada kolom *nilai corrected item total correlation* artinya nilai korelasi antara skor setiap butir dengan skor total pada tabulasi jawaban responden. Hasil uji validitas dari 14 (empat belas) butir pernyataan pada variabel Kinerja Karyawan dapat dinyatakan valid (sah) karena semua nilai koefisien lebih besar dari 0,30.

b. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas menguji kehandalan butir-butir pernyataan dalam kuisisioner. Kuisisioner dikatakan handal apabila nilai *cronbach alpha* lebih dari 0,6.

Tabel 4.51
Uji Reliabilitas Penerapan ISO (X1)

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.872	14

Sumber : SPSS versi 23.0 (2019)

Dari tabel 4.51 diatas, hasil output SPSS diketahui nilai *cronbach's Alpha* sebesar $0,872 > 0,60$ dan dapat disimpulkan bahwa pernyataan yang telah dijawab oleh responden yang terdiri dari 14 butir pernyataan pada variabel Penerapan ISO adalah reliable atau dikatakan handal.

Tabel 4.52
Uji Reliabilitas Kompetensi SDM (X2)

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.978	14

Sumber : SPSS versi 23.0 (2019)

Dari tabel 4.52 diatas, hasil output SPSS diketahui nilai *cronbach's Alpha* sebesar $0,978 > 0,60$ dan dapat disimpulkan bahwa pernyataan yang telah dijawab oleh responden yang terdiri dari 14 butir pernyataan pada variabel Kompetensi SDM adalah reliable atau dikatakan handal.

Tabel 4.53
Uji Reliabilitas Kinerja Karyawan (Y)

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.963	14

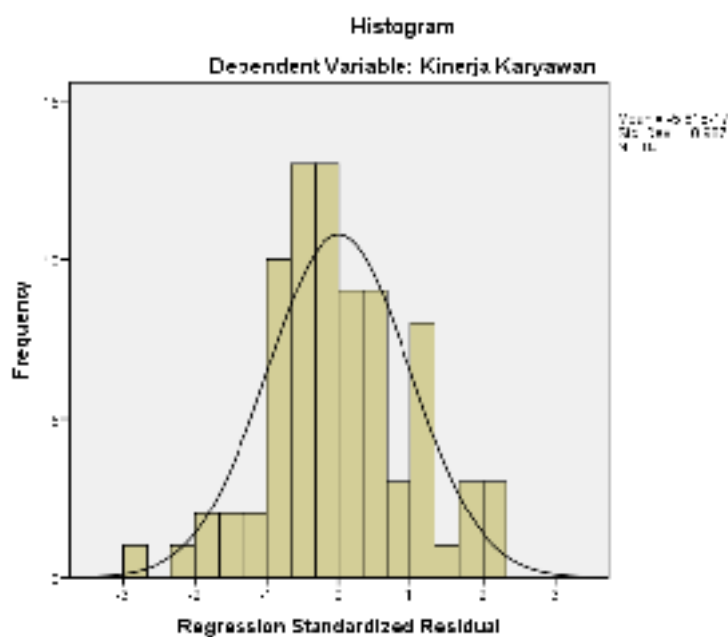
Sumber : SPSS versi 23.0 (2019)

Dari tabel 4.53 diatas, hasil output SPSS diketahui nilai *cronbach's Alpha* sebesar $0,963 > 0,60$ dan dapat disimpulkan bahwa pernyataan yang telah dijawab oleh responden yang terdiri dari 14 butir pernyataan pada variabel Kinerja Karyawan adalah reliable atau dikatakan handal.

c. Uji Asumsi Klasik

a. Uji Normalitas

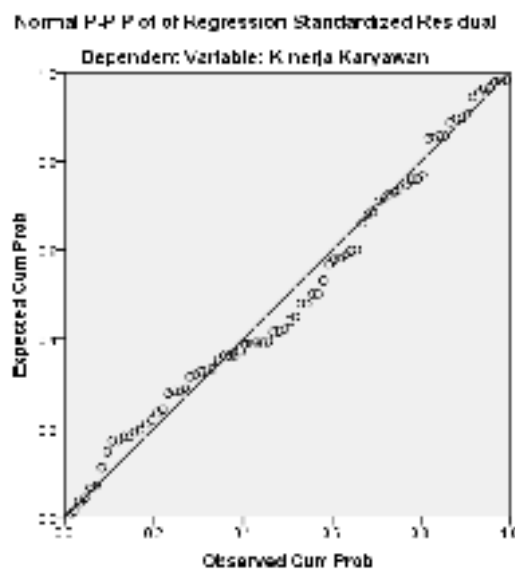
Uji Normalitas adalah pengujian asumsi residual yang berdistribusi normal. Asumsi ini harus terpenuhi untuk model regresi linier yang baik. Uji normalitas dilakukan pada nilai residual model. Asumsi normalitas dapat diperiksa dengan pemeriksaan output normal P-P plot. Asumsi normalitas terpenuhi ketika penyebaran titik-titik output plot mengikuti garis diagonal plot.



Sumber : SPSS versi 23.0 (2019)

Gambar 4.2 Histogram Uji Normalitas

Berdasarkan Gambar 4.2 diatas, hasil pengujian normalitas data diketahui bahwa data telah berdistribusi secara normal, dimana gambar histogram memiliki garis membentuk lonceng dan memiliki kecembungan seimbang ditengah.



Sumber : SPSS versi 23.0 (2019)

Gambar 4.3 P-P Plot Uji Normalitas

Berdasarkan Gambar 4.3 diatas kemudian untuk hasil pengujian normalitas data dengan menggunakan gambar PP Plot terlihat titik-titik data yang menyebar berada disekitar garis diagonal sehingga data telah berdistribusi secara normal.

Dari kedua gambar diatas, maka dapat disimpulkan bahwa setelah dilakukan Uji normalitas data, data untuk variabel tingkat penerapan ISO, kompetensi SDM dan kinerja karyawan berdistribusi secara normal.

d. Uji Multikolinieritas

Menurut Rusiadi (2013) Uji multikolinieritas adalah pengujian untuk mengetahui ada atau tidaknya korelasi yang signifikan antara variabel-

variabel bebas dalam suatu model regresi linier berganda. Ketentuan untuk mendeteksi ada tidaknya multikolinieritas yaitu jika nilai *variance inflation factor (VIF)* tidak lebih dari 10 (atau dibawah 10) dan nilai *Tolerance* tidak kurang dari 0,1 (diatas 0,1), maka model akan dapat dikatakan terbebas dari multikolinieritas $VIF=1/Tolerance$, jika $VIF =10$ maka $Tolerance =1/10=0,1$ semakin tinggi VIF maka semakin rendah tolerance.

Tabel 4.54
Uji Multikolinieritas

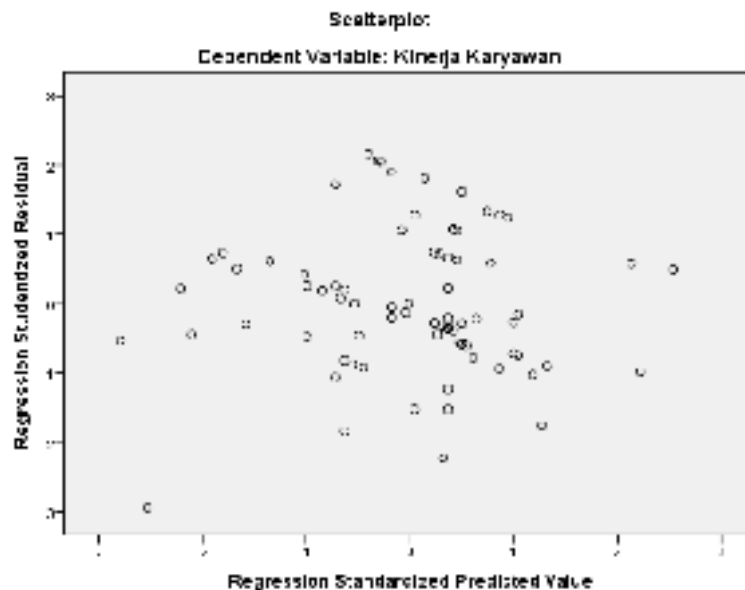
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
(Constant)	18.908	7.911		2.390	.019		
b Penerapan ISO	.520	.127	.416	4.109	.000	.961	1.041
1 Kompetensi SDM	.185	.100	.189	1.860	.067	.961	1.041

- a. Dependent Variable: Kinerja Karyawan
Sumber : Hasil Pengolahan SPSS Versi 23.0 (2019)

Berdasarkan Tabel 4.54 di atas dapat dilihat bahwa angka *variance inflation factor (VIF)* lebih kecil dari 10 antara lain adalah penerapan ISO $1.041 < 10$, kompetensi SDM $1.041 < 10$, dan nilai *Tolerance* tingkat penerapan ISO $0,961 > 0,10$, kompetensi SDM $0.961 > 0,10$ sehingga terbebas dari multikolinieritas.

e. Uji Heteroskedastisitas

Menurut Sugiyono (2013) Heteroskedastisitas menguji terjadinya perbedaan varians residual suatu periode pengamatan ke periode pengamatan lain, atau gambaran hubungan antar nilai yang diprediksi dengan *Studentized Delete Residual* nilai tersebut dapat dikatakan model homoskedastisitas.



Sumber : SPSS versi 23.0 (2019)

Gambar 4.4 Scatterplot Uji Heteroskedastisitas

Gambar 4.4 diatas, gambar scatterplot menunjukkan bahwa titik-titik yang dihasilkan menyebar secara acak dan tidak membentuk suatu pola atau trend garis tertentu. Gambar diatas juga menunjukkan bahwa sebaran data ada disekitar nol, dari hasil pengujian ini menunjukkan bahwa model regresi ini bebas dari masalah heteroskedastisitas, dengan perkataan lain : variabel-variabel yang akan diuji dalam penelitian ini bersifat homoskedastisitas.

7. Regresi Linier Berganda

Regresi linier berganda yaitu suatu model linier regresi yang variabel dependennya merupakan fungsi linier dari beberapa variabel bebas. Menurut Sugiyono (2010), Regresi linier berganda bertujuan menghitung besarnya pengaruh dua atau lebih variabel bebas terhadap satu variabel terikat dan memprediksi variabel terikat dengan menggunakan dua atau lebih variabel bebas.

Persamaan analisis regresi berganda sebagai berikut:

$$Y = \alpha + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \epsilon$$

Tabel 4.55
Regresi Linier Berganda

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
(Constant)	18.908	7.911		2.390	.019		
b Penerapan ISO	.520	.127	.416	4.109	.000	.961	1.041
1 Kompetensi SDM	.185	.100	.189	1.860	.067	.961	1.041

b. Dependent Variable: Kinerja Karyawan

Sumber : Hasil Pengolahan SPSS Versi 23.0 (2019)

Berdasarkan tabel 4.55 tersebut diperoleh regresi linier berganda sebagai berikut $Y = 18,908 + 0,520 X_1 - 0,185 X_2 + e$.

Interpretasi dari persamaan regresi linier berganda adalah:

- a. Jika segala sesuatu pada variabel-variabel bebas dianggap nol maka nilai *Kinerja Karyawan* (Y) adalah 18,908, artinya Penerapan ISO dan Kompetensi SDM sangat penting dalam mempengaruhi Kinerja Karyawan.
- b. Jika terjadi peningkatan Penerapan ISO sebesar 1, maka Kinerja Karyawan (Y) akan meningkat sebesar 0,520%, artinya Penerapan ISO dapat meningkatkan Kinerja Karyawan.
- c. Jika terjadi peningkatan Kompetensi SDM sebesar 1, maka Kinerja Karyawan (Y) akan menurun sebesar 0,185, artinya Kompetensi SDM dapat menurunkan Kinerja Karyawan.

8. Pengujian Hipotesis

a. Uji Signifikan Parsial (Uji t)

Uji parsial (t) menunjukkan seberapa jauh variabel bebas secara individual menerangkan variasi pengujian ini dilakukan dengan menggunakan tingkat signifikan 5%. Jika nilai signifikan $t < 0,05$ artinya terdapat pengaruh yang signifikan antara satu variabel bebas terhadap variabel terikat. Jika nilai signifikan $t > 0,05$ artinya tidak terdapat pengaruh antara satu variabel bebas terhadap variabel terikat.

Tabel 4.56
Uji Parsial

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
(Constant)	18.908	7.911		2.390	.019		
b Penerapan ISO	.520	.127	.416	4.109	.000	.961	1.041
1 Kompetensi SDM	.185	.100	.189	1.860	.067	.961	1.041

c. Dependent Variable: Kinerja Karyawan

Sumber : Hasil Pengolahan SPSS Versi 23.0 (2019)

Berdasarkan tabel 4.56 diatas dapat dilihat bahwa:

1) Pengaruh Tingkat Penerapan ISO terhadap Kinerja Karyawan

Pengujian signifikan dengan kriteria pengambilan keputusan :

Ha diterima dan Ho ditolak, apabila $t_{hitung} > t_{tabel}$ atau $sig\ t < \alpha$

Ha ditolak dan Ho diterima, apabila $t_{hitung} < t_{tabel}$ atau $sig\ t > \alpha$

t_{hitung} sebesar 4,109 < t_{tabel} Penerapan ISO terhadap Kinerja Karyawan.

Pengujian signifikan dengan kriteria pengambilan keputusan:

Hasil menunjukkan bahwa t_{hitung} sebesar 4,109 sedangkan t_{tabel} sebesar 1,991

dan signifikan sebesar 0,025, sehingga $t_{hitung} 4,109 > t_{tabel} 1,991$ dan signifikan

$0,000 > 0,05$, maka H_a ditolak dan H_0 diterima, yang menyatakan secara parsial Penerapan ISO berpengaruh signifikan terhadap Kinerja Karyawan.

$$T_{\text{tabel}} = t(a/2:n-k-1) = t(0,025:80-2-1) = t(0,025:77) = 1.99125$$

2) Pengaruh Kompetensi SDM terhadap Kinerja Karyawan.

Pengujian signifikan dengan kriteria pengambilan keputusan:

Hasil menunjukkan bahwa t_{hitung} sebesar 1,860 sedangkan t_{tabel} sebesar 1,991 dan signifikan sebesar 0,067, sehingga $t_{\text{hitung}} 1,860 < t_{\text{tabel}} 1,991$ dan signifikan $0,067 > 0,05$, maka H_a ditolak dan H_0 diterima, yang menyatakan secara parsial Kompetensi SDM tidak berpengaruh signifikan terhadap Kinerja Karyawan.

b. Uji Signifikan Simultan (Uji F)

Uji F dilakukan untuk mengetahui variabel independen yang dimasukkan memiliki pengaruh secara bersama-sama terhadap variabel dependen. Cara yang digunakan adalah dengan melihat *level of significant* ($=0,05$). Jika nilai signifikansi lebih kecil dari 0,05 maka H_0 ditolak dan H_a diterima. Sedangkan formula H_0 dan H_a adalah sebagai berikut:

Tabel 4.57
Uji Simultan
ANOVA^a

Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	1162.579	2	581.290	12.152	.000 ^b
	Residual	3683.371	77	47.836		
	Total	4845.950	79			

- a. Dependent Variable: Kinerja Karyawan
 b. Predictors: (Constant), Kompetensi SDM, Penerapan ISO
Sumber : Hasil Pengolahan SPSS Versi 23.0 (2019)

Berdasarkan tabel 4.57 diatas dapat dilihat bahwa F_{hitung} sebesar 12.152 sedangkan F_{tabel} sebesar 4,89 yang dapat dilihat pada $\alpha = 0,05$ (lihat lampiran tabel F). Probabilitas signifikan jauh lebih kecil dari 0,05 yaitu $0,000 < 0,05$, maka model regresi dapat dikatakan bahwa dalam penelitian ini Penerapan ISO, Kompetensi secara simultan berpengaruh signifikan terhadap Kinerja Karyawan.

$$F_{tabel} = F(k : n-k) = F(2 ; 78) = 4.89$$

c. Koefisien Determinasi

Uji determinasi atau R^2 (*R Square*) dilakukan untuk mengetahui derajat pengaruh antara variabel-variabel independen secara bersama-sama terhadap variabel dependen. Pengujian determinasi bertujuan mengetahui seberapa besar variabel bebas (Penerapan ISO dan Kompetensi SDM) menjelaskan variabel Kinerja Karyawan. Adapun hasil penelitian berdasarkan program SPSS sebagai berikut:

Tabel 4.58
Koefisien Determinasi

Model Summary^b				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.490 ^a	.240	.220	6.91636

- a. Predictors: (Constant), Kompetensi SDM, Penerapan ISO
 b. Dependent Variable: Kinerja Karyawan
Sumber : Hasil Pengolahan SPSS Versi 23.0 (2019)

Berdasarkan tabel 4.58 di atas dapat dilihat bahwa nilai R^2 terletak pada kolom *R Square*. Diperoleh Angka *Adjusted R Square* 0,220 yang dapat disebut koefisien determinasi yang dalam hal ini berarti 22% Kinerja Karyawan dapat diperoleh dan dijelaskan oleh Penerapan ISO dan Kompetensi SDM, sedangkan sisanya $100\% - 22\% = 80\%$ dijelaskan oleh pengaruh faktor lain atau variabel diluar model.

B. Pembahasan

1. Pengaruh Penerapan ISO Terhadap Kinerja Karyawan.

Hipotesis pertama dalam penelitian ini yaitu terdapat pengaruh secara parsial Penerapan ISO terhadap Kinerja Karyawan pada PT. Infinity International Logistic Medan. Hasil uji hipotesis menunjukkan bahwa koefisien regresi menunjukkan arah positif. Hasil menunjukkan bahwa t_{hitung} sebesar 4,109 sedangkan t_{tabel} sebesar 1,991 dan signifikan sebesar 0,025, sehingga $t_{hitung} 4,109 > t_{tabel} 1,991$ dan signifikan $0,000 > 0,05$, maka H_a ditolak dan H_0 diterima, yang menyatakan secara parsial Penerapan ISO berpengaruh signifikan terhadap Kinerja Karyawan. Jadi, dapat disimpulkan bahwa hipotesis yang pertama dapat diterima. Hasil penelitian ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Fitriana (2017), Lulu Putu (2018) Maisyarah (2016) dan R Irsyada (2018), menunjukkan bahwa ISO berpengaruh signifikan terhadap Kinerja Karyawan.

Kesimpulan penelitian ini menyatakan bahwa ISO sangat berpengaruh terhadap kinerja karena adanya penerapan ISO ini

mengurangi pekerjaan yang tidak perlu dan berjalan sesuai SOP (*Standart Operational Procedure*) bekerja lebih efisien.

2. Pengaruh Kompetensi SDM Terhadap Kinerja Karyawan.

Hipotesis kedua penelitian ini yaitu terdapat pengaruh secara parsial Kompetensi SDM terhadap Kinerja Karyawan pada PT. Infiniti International Logistic Medan. Hasil uji hipotesis menunjukkan bahwa koefisien regresi menunjukkan arah positif, kemudian nilai t-Statistic sebesar 1,860 dengan probabilitas tingkat kesalahan sebesar 0,067 lebih besar dari nilai signifikansi yang ditetapkan ($0,067 < 0,05$). Oleh karena itu, Kompetensi SDM tidak berpengaruh signifikan terhadap Kinerja Karyawan pada PT. Infiniti International Logistic Medan. Jadi, dapat disimpulkan bahwa hipotesis yang kedua tidak dapat diterima. Hasil penelitian ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Namira Mardin Amin (2015) dan Muhammad Aniz Zakki menunjukkan bahwa Kompetensi tidak berpengaruh signifikan terhadap Kinerja.

Kesimpulan penelitian ini menyatakan bahwa meningkatnya pekerjaan diakibatkan oleh semakin menurunnya kemampuan karyawan dalam melaksanakan pekerjaannya. Penurunan kompetensi SDM tersebut, dipicu oleh banyaknya pekerjaan yang membuat seseorang tidak bisa melaksanakan tugas sesuai aturan dan prosedur yang ada. Kompetensi berkaitan dengan kemampuan karyawan sesuai dengan beban kerja yang diterima. Kompetensi menunjukkan bagaimana penyesuaian pendidikan, jabatan yang dipegang, kemampuan dan tingkat adaptasi karyawan.

Sebagian besar karyawan kurang mampu menyesuaikan diri dengan lingkungan kerjanya.

3. Pengaruh Penerapan ISO dan Kompetensi SDM secara bersama-sama (simultan) Terhadap Kinerja Karyawan

Hipotesis dalam penelitian ini yaitu terdapat bahwa Penerapan ISO dan Kompetensi SDM berpengaruh secara simultan terhadap Kinerja Karyawan pada PT. Infiniti International Logistic Medan. Hal ini dapat dilihat dari hasil uji hipotesis menunjukkan bahwa F_{hitung} sebesar 12.152 sedangkan F_{tabel} sebesar 4,89 yang dapat dilihat pada $\alpha = 0,05$ (lihat lampiran tabel F). Probabilitas signifikan jauh lebih kecil dari 0,05 yaitu $0,000 < 0,05$, maka model regresi dapat dikatakan bahwa dalam penelitian ini Penerapan ISO, Kompetensi SDM secara simultan berpengaruh signifikan terhadap Kinerja Karyawan. Jadi, dapat disimpulkan bahwa hipotesis tersebut dapat diterima.

Kesimpulan penelitian ini menyatakan bahwa Penerapan ISO dan Kompetensi SDM sangat berpengaruh terhadap Kinerja Karyawan pada PT. Infiniti International Logistic Medan. Karena masing-masing rasio memiliki kriteria yang berbeda pengaruhnya terhadap Kinerja Karyawan.

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan yang telah dilakukan, maka dapat diambil kesimpulan yaitu :

1. Penerapan ISO berpengaruh signifikan terhadap Kinerja Karyawan pada PT. Infiniti International Logistic Medan.

Teruji dan dapat diterima berdasarkan nilai t_{hitung} variabel Penerapan ISO (X_1) sebesar 4,109 sedangkan t_{tabel} sebesar 1,991 dan signifikan sebesar 0,025, sehingga $t_{hitung} 4,109 > t_{tabel} 1,991$ dan signifikan $0,000 > 0,05$. Besarnya pengaruh dari Penerapan ISO (X_1) terhadap kinerja karyawan (Y) sebesar 0,025, yang berarti setiap ada Penerapan ISO (X_1), maka akan meningkatkan Kinerja Karyawan (Y) sebesar 0,025 satuan. Dari uji data kuisisioner yang terdapat didalamnya indikator keterlibatan karyawan berusaha aktif dalam menyampaikan pendapat untuk kelancaran kegiatan kerja. orang lebih kecil sebesar 1,3% responden menyatakan tidak baik.

2. Kompetensi SDM tidak berpengaruh signifikan terhadap Kinerja Karyawan pada PT. Infiniti International Logistic Medan.

Teruji dan dapat diterima berdasarkan nilai t_{hitung} variabel Kompetensi SDM (X_2) adalah t_{hitung} sebesar 1,860 sedangkan t_{tabel} sebesar 1,991 dan signifikan sebesar 0,067, sehingga $t_{hitung} 1,860 < t_{tabel} 1,991$ dan signifikan $0,067 > 0,05$. Besarnya pengaruh dari Kompetensi SDM (X_2) terhadap Kinerja Karyawan (Y) sebesar 0,064, yang berarti setiap ada Kompetensi

SDM (X_2) terhadap Kinerja Karyawan (Y) sebesar 0,064 satuan. Dari uji data kuisioner yang terdapat didalamnya indikator karyawan yang mempunyai keterampilan dan pengetahuan yang dimiliki dapat mempercepat waktu penyelesaian suatu pekerjaan sebesar 1,3% responden menyatakan tidak baik.

3. Uji Anova atau Uji F menghasilkan nilai F_{hitung} sebesar $12.152 > F_{tabel}$ 4.89 dan probabilitas signifikan jauh lebih kecil dari 0,05 yaitu $0,000 < 0,05$ maka regresi dapat dikatakan bahwa Penerapan ISO dan Kompetensi SDM berpengaruh serempak (simultan) terhadap kinerja karyawan. Dengan demikian hipotesis sebelumnya (H_1) diterima. Lebih besar dari nilai F_{tabel} dengan tingkat signifikan 95% ($\alpha = 0,05$) adalah sebesar $4,89 = 12,152 > 4,89$).
4. Nilai R^2 terletak pada kolom *R Square*. Diperoleh Angka *Adjusted R Square* 0,220 yang dapat disebut koefisien determinasi yang dalam hal ini berarti 22% Kinerja Karyawan dapat diperoleh dan dijelaskan oleh Penerapan ISO dan Kompetensi SDM, sedangkan sisanya $100\% - 22\% = 78\%$ dijelaskan oleh pengaruh faktor lain atau variabel diluar model.

B. Saran

Saran yang bisa diberikan terkait penelitian ini antara lain:

1. Perusahaan agar tetap mempertahankan penerapan manajemen sumber daya berbasis ISO secara berkesinambungan, karena penerapan manajemen sumber daya berbasis secara berkelanjutan di dalam perusahaan akan bermanfaat terhadap perusahaan untuk menghadapi

persaingan. *Manajer Senior* secara aktif terlibat dalam proses bisnis yang terkait dengan sistem manajemen yang ingin diterapkan (dalam hal ini ISO) serta lakukan ulasan mengenai kebijakan sistem, prosedur dan proses yang sebelumnya telah dijalankan dan bandingkan dengan sistem manajemen yang sedang diterapkan, Pastikan *Manajer Senior* memiliki komunikasi internal dan proses yang baik didalam organisasi, karyawan perlu terlibat secara langsung dan diberikan informasi mengenai apa yang telah dan sedang dilakukan oleh organisasi dalam implementasi sistem yang sedang dijalankan. Sebaiknya manajemen mempertimbangkan untuk menggunakan sistem informasi agar penerapan ISO berjalan dengan baik

2. Dalam rangka meningkatkan kompetensi karyawan maka perusahaan perlu mempertimbangkan penerapan pendidikan dan pelatihan terhadap karyawan agar kompetensi dapat ditingkatkan. Pelatihan dan pendidikan harus dilakukan dengan efektif agar kompetensi karyawan dapat meningkat. Pelatihan dan pendidikan dapat dilakukan melalui pihak *outsourcing* agar pengelolaan karyawan lebih efektif dan efisien. Dari variabel Penerapan ISO dengan indikator keyakinan dan nilai-nilai norma yang diterapkan didalam perusahaan masih terdapat karyawan yang tidak setuju dengan pernyataan karena belum dilaksanakan peraturan keyakinan dan norma-norma di dalam perusahaan.
3. Perusahaan mempertahankan dalam mempekerjakan sesuai dengan terapan ISO dengan baik dan memberikan pekerjaan sesuai kemampuan intelektual karyawan dengan porsinya dan kemampuan setiap karyawan mendahulukan pekerjaan pribadinya dibandingkan dengan pekerjaan yang

lainnya. Dari variabel Kompetensi SDM dengan indikator mempunyai keterampilan dan pengetahuan yang dimiliki dapat mempercepat waktu penyelesaian pekerjaan didalam perusahaan masih terdapat karyawan yang tidak setuju karena pentingnya menjaga peraturan saat bekerja dan menyelesaikan pekerjaan sesuai standar yang ada.

4. Dalam rangka meningkatkan Penerapan ISO pada perusahaan perlu mempertimbangkan pekerjaan karyawan sesuai dengan SOP. Kesadaran mutu dari apa yang dikerjakan dengan adanya penyesuaian kemampuan, pengalaman, dan tamatan untuk menetapkan karyawan sesuai dengan kemampuannya masing-masing dari pengalaman yang sebelumnya. Dilakukan penilaian terhadap karyawan dengan kuantitas dan kualitas kinerja karyawan sehingga karyawan dapat bekerja secara efektif dan efisien. Perusahaan harus mengevaluasi agar karyawan bekerja sesuai devisinya untuk meningkatkan kinerja karyawan.

DAFTAR PUSTAKA

- Andika, R. (2018). Pengaruh Kemampuan Berwirausaha dan Kepribadian Terhadap Pengembangan Karir Individu Pada Member PT. Ifaria Gemilang (IFA) Depot Sumatera Jaya Medan. *JUMANT*, 8(2), 103-110.
- Asih, S. (2018). PENGARUH KONTRIBUSI PAJAK DAERAH, PENDAPATAN ASLI DAERAH, RETRIBUSI DAERAH DAN BAGI HASIL PAJAK TERHADAP BELANJA DAERAH DENGAN PERTUMBUHAN EKONOMI SEBAGAI VARIABEL MODERATING PEMERINTAH KABUPATEN DAN KOTA. *Jurnal Akuntansi Bisnis dan Publik*, 9(1), 177-191
- Aspan, H., I. M. Sipayung, A. P. Muharrami, and H. M. Ritonga. (2017). "The Effect of Halal Label, Halal Awareness, Product Price, and Brand Image to the Purchasing Decision on Cosmetic Products (Case Study on Consumers of Sari Ayu Martha Tilaar in Binjai City)". *International Journal of Global Sustainability*, ISSN 1937-7924, Vol. 1, No. 1, pp. 55-66.
- Aspan, H., F. Milanie, and M. Khaddafi. (2015). "SWOT Analysis of the Regional Development Strategy City Field Services for Clean Water Needs". *International Journal of Academic Research in Business and Social Sciences*, Vol. 5, No. 12, pp. 385-397.
- Aspan, H. (2017). *Aspek Hukum Dalam Bisnis: Tinjauan Atas Masalah Perlindungan Hukum Pemegang Saham Minoritas dan Masalah Penggabungan Perusahaan (Merger)*. ISBN 9786022692362, Halaman Moeka, Jakarta.
- Aspan, H., F. Milanie, A.K. Sari. (2016). "The Effect of Public Participation, Transparency, and Accountability on the Efficiency of the Distribution of the School Operational Support Funds (BOS) in Tebing Tinggi City (Case Study of Taman Siswa College)". *Prosiding International Conference on Education for Economics, Business, and Finance (ICEEBF) 2016 Universitas Negeri Malang*, ISSN (Print) 2540-8372 ISSN (Online) 2540-7481, pp. 248-259.
- Aspan, H., M. Khaddafi, I. Lestari. (2016). "The Effect of Local Taxes, Local Levies, General Allocation Funds (DAU), and Special Allocation Funds (DAK) to the Government Capital Expenditures of Banda Aceh City". *Prosiding International Conference on Economics, Education Business and Accounting (ICEEBA) 2016 Universitas Negeri Semarang*, pp. 513-526.
- Aspan, H. (2013). *Ekonomi dan Bisnis Internasional: Kajian Kebijakan Perdagangan Luar Negeri Indonesia Dalam Menghadapi Pemberlakuan AFTA*, ISBN 9786028892087, Pustaka Bangsa Press, Jakarta.
- Aspan, H. (2013). *Manajemen Sumber Daya Manusia: Cara Jitu Memilih Perusahaan*, ISBN 9786028892088, Pustaka Bangsa Press, Jakarta.
- Pramono, C. (2018). ANALISIS FAKTOR-FAKTOR HARGA OBLIGASI PERUSAHAAN KEUANGAN DI BURSA EFEK INDONESIA. *Jurnal Akuntansi Bisnis dan Publik*, 8(1), 62-78.
- Fadly, Y. (2015). *Kondisi dan Kritik Sosial pada Masa Rezim Orde Baru dalam Puisi-Puisi WS Rendra*.
- Indrawan, M. I., Nasution, M. D. T. P., Adil, E., & Rossanty, Y. (2016). A Business Model Canvas: Traditional Restaurant "Melayu" in North Sumatra, Indonesia. *Bus. Manag. Strateg*, 7(2), 102-120.

- Indrawan, M. I., & SE, M. (2015). Pengaruh Promosi Jabatan dan Mutasi terhadap Prestasi Kerja Pegawai PT. Bank Mandiri (Persero) Cabang Ahmad Yani Medan. *Jurnal ilmiah INTEGRITAS*, 1(3).
- Sari, I. (2018). Motivasi belajar mahasiswa program studi manajemen dalam penguasaan keterampilan berbicara (speaking) bahasa Inggris. *JUMANT*, 9(1), 41-52.
- Nasution, A. P. (2019). IMPLEMENTASI E-BUDGETING SEBAGAI UPAYA PENINGKATAN TRANPARANSI DAN AKUNTABILITAS PEMERINTAH DAERAH KOTA BINJAI. *Jurnal Akuntansi Bisnis Dan Publik*, 9(2), 1-13.
- Nasution, D. A. D. (2018). Analisis pengaruh pengelolaan keuangan daerah, akuntabilitas dan transparansi terhadap kinerja rintah. *Jurnal Studi Akuntansi & Keuangan*, 2(3), 149-162.
- Malikhah, I. (2019). PENGARUH MUTU PELAYANAN, PEMAHAMAN SISTEM OPERASIONAL PROSEDUR DAN SARANA PENDUKUNG TERHADAP KEPUASAN MAHASISWA UNIVERSITAS PEMBANGUNAN PANCA BUDI. *JUMANT*, 11(1), 67-80.
- Rahayu, S. (2018). Pengaruh Motivasi dan Disiplin Terhadap Prestasi Kerja Karyawan di PT. Langkat Nusantara Kepong Kabupaten Langkat. *JUMANT*, 9(1), 115-132.
- A.A. Anwar Prabu Mangkunegara. 2012. *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*. PT. Remaja Rosdakarya. Bandung.
- Achmad Kuncoro, Engkos, dan Riduan. 2011. *Cara Menggunakan dan Memakai Path Analysis*. CV. Alfabeta. Bandung.
- Arikunto, S. 2010. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*. Rineka Cipta, Jakarta.
- Danang, Sunyoto. (2013). *Metode Penelitian Akuntansi*. PT. Refika Aditama Anggota Ikapi. Bandung.
- Da Silva Pereira, Belarmino. 2013. "Pengaruh Kompetensi dan Kompensasi Perawat Terhadap Kinerja Perawat di Hospital Nacional Guido Valadares Timor Leste. Tesis Manajemen di Universitas Padjajaran Bandung.
- Donni Juni Priansa. *Perencanaan dan Pengembangan SDM*. Penerbit: Alfabeta Bandung.
- Edy Sutrisno, 2011. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Kencana. Jakarta.
- Ghozali, Imam. 2011. "Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS". Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Priede, J. (2012). *Implementation of Quality Management System ISO 9001 in the World and its Startegic Necessity*. Science Direct, 1466-1475.
- Prihantoro,C.Rudy. 2012. *Konsep Pengendalian Mutu*. PT. Remaja Rosdakarya. Bandung.
- Rahmat, H. 2013. *Statistika Penelitian*. Pustaka Setia. Bandung.

Ratnasari, R. T. dan M. H. Aksa. 2011. *Teori dan kasus manajemen pemasaran jasa*. Ghalia Indonesia. Bogor.

Rusiadi, dkk.(2014). *Metode Penelitian*.USU Press. Medan.

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 Vo. 13 No. 2, 162-176*.

Sedarmayanti. 2011. *Manajemen Sumber Daya Manusia. Reformasi Birokrasi dan Manajemen Pegawai Negeri Sipil, Cetakan Kelima, PT. Refika Aditama, Bandung*.

- Sucofindo.(2011). Retrieved Februari 4, 2015, from sucofindo.co.id.
- Sugiyono.2011. Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D.Penerbit CV. Alfabeta. Bandung.
- Sugiyono, (2016) Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D. Alfabeta. Bandung.
- Singodimenjo dan EdySutrisno, 2011.Manajemen Sumber Daya Manusia, Cetakan Ketiga, Kencana Prenada Media Group, Jakarta.
- Singodimedjo dalam Edi Sutrisno, 2012. Manajemen Sumber Daya Manusia. Disiplin Kerja. Kencana. Jakarta.
- Tukiran, M. (2016). Membangun Sistem Manajemen Mutu Berdasarkan ISO 9001:2015. Leutikaprio Nauvaliter. Yogyakarta.
- Umar, Husen. 2008. Metode Riset Bisnis. PT. Gramedia Pustaka Utama. Jakarta.
- Wibowo.(2017). Manajemen Kinerja. Edisi Keempat, Rajawali Pers. Jakarta.
- Wirawan. 2012. Evaluasi: Teori, Model, Standar, Aplikasi, dan Profesi. PT. RAJAGARFINDO PERSADA. Depok.
- Wirawan, 2015.Evaluasi Kinerja Sumber Daya Manusia (Teori, Aplikasi, dan Penelitian). Salemba Empat. Jakarta.
- Witara, Ketut. 2018. Cara Singkat Memahami Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2015 dan Implementasinya.CV. Jejak. Bandung.