

EFFECT OF ISO 9001: 2008 ON THE MOTIVATION AND PERFORMANCE OF STUDY EMPLOYEES AT THE STATE CIVIL SERVICES OFFICE CLASS 1 IMMIGRATION SURABAYA

Iqbal Ramadhani Fuadiputra
Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis,
Universitas Muhammadiyah Malang
iqbalramadhanif@umm.ac.id

ABSTRAK

Penelitian ini menarik untuk dibahas terkait dengan pengaruh ISO 9001:2008 terhadap kinerja karyawan dan motivasi karyawan pada Aparatur Sipil Negara (ASN) Kantor Pelayanan Imigrasi Kelas 1 Kota Surabaya. Pada penelitian ini metode yang digunakan adalah pendekatan kuantitatif dengan jenis penelitian explanatory research. Teknik pengambilan sampel berdasarkan *purposive sampling* dengan jumlah kurang lebih 70 orang ASN. Teknik pengumpulan data menggunakan kuesioner dan dokumentasi, sedangkan Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah uji statistik menggunakan SmartPLS. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa standar manajemen mutu ISO 9001:2008 memiliki pengaruh terhadap motivasi dan kinerja karyawan dalam kantor imigrasi tingkat 1 kota Surabaya. Hasil juga menunjukkan bahwa salah satu dimensi variabel yaitu infrastruktur yang dominan terhadap motivasi dan kinerja karyawan. Kinerja pada pelayanan publik merupakan salah satu output yang dihasilkan dan memperlihatkan mutu suatu organisasi. Pelayanan publik pada suatu kantor pemerintah selalu menjadi sorotan oleh sebagian masyarakat. Kondisi itu menyebabkan perlu adanya peningkatan mutu dan kualitas pada standar manajemen pelayanan publik. Untuk meningkatkan mutu tersebut dapat menggunakan sistem manajemen mutu ISO 9001:2008. Selain kinerja, adanya perubahan motivasi yang terbangun dari organisasi juga merupakan salah satu dampak adanya peranan sistem manajemen mutu ISO 9001.

Kata Kunci: ISO 9001:2008, Kinerja Karyawan, Motivasi

ABSTRACT

This research is interesting to discuss the effect of ISO 9001:2008 on employee performance and employee motivation in the State Civil Apparatus (ASN) office. Surabaya City 1st class immigration service. In this study, the method used is a quantitative approach with the type of explanatory research. The sampling technique was based on purposive sampling with a total of approximately 70 civil servants. The data collection technique used a questionnaire and documentation, while the data analysis technique used in this study was a statistical test using SmartPLS. The results of this study indicate that the ISO 9001:2008 quality management standard influences employee motivation and performance in the level 1 immigration office in Surabaya. The results also show that one of the variable dimensions is an infrastructure dominant in employee motivation and performance. Performance in public services is one of the outputs produced and shows the quality of an organization. Public services in a government office have always been in the spotlight by some people. This condition causes the need for quality improvement and quality in public service management standards. To improve the quality, you can use the ISO 9001:2008 quality management system. In addition to performance, the change in motivation that is built up from the organization is also one of the impacts of the role of the ISO 9001 quality management system.

Keywords: ISO 9001: 2008, Employee Performance, Motivation

PENDAHULUAN

Organisasi bisnis dan organisasi publik memiliki peran penting dalam kehidupan masyarakat, khususnya dalam pelayanan publik. Pelayanan yang dilakukan oleh organisasi penting untuk diperhatikan, terutama dalam peningkatan kualitas. Di era globalisasi, organisasi membutuhkan peningkatan kualitas dan kesiapan kualitas. Pelayanan publik juga perlu memperhatikan standar kualitas agar semuanya terstandarisasi dan mampu mengukur standar kualitas yang perlu diberikan oleh pelayanan publik. Hal inilah yang perlu diterapkan oleh organisasi khususnya organisasi publik yaitu dengan menerapkan ISO.

Pelayanan publik adalah suatu kegiatan dimana penyelenggara pelayanan publik memberikan pelayanan yang diatur sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang disesuaikan dengan kebutuhan masyarakat (UU No. 25 Tahun 2009). Ketersediaan akses informasi, komunikasi, dan arahan informasi pemerintah merupakan tujuan vital bagi masyarakat. Untuk itu diperlukan penjaminan mutu yang salah satunya diberikan oleh ISO. ISO adalah badan internasional dengan wewenang untuk mengembangkan standar baru dan mengubah tindakan yang sudah ditetapkan (Tricker, 2014). ISO 9001 adalah salah satu standar manajemen mutu yang harus diikuti oleh sebuah perusahaan.

ISO 9001 adalah standar sistem penjaminan mutu internasional. Penerapan ISO 9001 pada suatu organisasi akan menjelaskan standar dan pedoman yang akan dijalankan oleh suatu organisasi dan bagaimana prosedurnya sesuai dengan sistem yang telah ditetapkan. ISO 9001 memiliki dua revisi sejauh ini, yaitu: ISO 9001:2008 dan ISO 9001:2015. ISO 9001:2008 memiliki 5 fokus penerapan sistem manajemen mutu ke dalam peraturan, pedoman, atau definisi karakteristik untuk internal perusahaan, organisasi, sekolah, lembaga, dan kelompok (Purwadi, 2012). Adanya Standar Manajemen Mutu (SMM) ISO 9001:2008 akan berdampak langsung terhadap kinerja (Kurniawan dan Laturette, 2017). Adapun ISO 9001:2015 adalah bagaimana organisasi memprioritaskan proses bisnis (Siksiawati et al., 2016).

Dalam penelitian ini, kami akan menggunakan ISO 9001:2008 karena tidak hanya mengutamakan hasil yang diperoleh tetapi juga bagaimana menjaga kualitas yang baik secara internal yaitu sumber daya, dan eksternal organisasi (Kurniawan dan Laturette, 2017). Selain itu, terdapat beberapa penelitian yang menyatakan penerapan ISO 9001:2008 akan berdampak signifikan terhadap berbagai hal, salah satunya kinerja karyawan. Kinerja dalam pelayanan publik merupakan salah satu output yang dihasilkan dan menunjukkan kualitas suatu organisasi. Pelayanan publik, misalnya, baik pusat maupun daerah selalu menjadi sorotan masyarakat. Hal ini disebabkan kebutuhan masyarakat dan pemenuhan harapan yang masih belum sesuai dengan harapan masyarakat. Beberapa hal lain yang menjadi unsur dalam pelayanan publik juga

mempertimbangkan kualitas pelayanan yang diberikan.

Kondisi tersebut menyebabkan perlunya peningkatan mutu dan mutu dalam standar manajemen pelayanan publik. Selain ISO, hal lain yang berpotensi mempengaruhi kinerja karyawan adalah: motivasi. Menurut Daft (2012) penjelasannya adalah, “Kekuatan ekstrinsik dan intrinsik yang dimiliki” seseorang dalam menumbuhkan semangat kerja yang berkesinambungan dan ketekunan demi mencapai sesuatu yang diinginkan.

Oleh karena itu, selain sistem yang telah dibuat. Pemimpin dan Organisasi juga harus bertanggung jawab untuk mencapai target yang diinginkan. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk melihat pengaruh ISO 9001:2008 terhadap kinerja pelayanan pada salah satu kantor pelayanan publik Surabaya yaitu kantor imigrasi kelas 1. Pemerintah pusat dan daerah sama-sama berperan dalam memastikan bahwa kualitas sumber daya dan kontrol kualitas tetap terjaga sehingga kualitas pelayanan pemerintah tetap terjaga.

Literature Review

ISO 9001:2008

Sistem Manajemen Mutu (SMM) adalah prosedur dan praktik standar untuk sistem manajemen yang bertujuan untuk memastikan kesesuaian proses dan keluaran dengan persyaratan tertentu (Semuel et al., 2011). ISO 9001 adalah standar internasional yang mengacu pada sistem manajemen mutu (SMM) untuk meningkatkan kualitas dan standar suatu organisasi (Setyawan, 2008). Elemen lain dari sumber daya manusia yang harus dipenuhi oleh organisasi yang menerapkan SMM ISO 9001:2008 adalah memastikan bahwa karyawan yang melaksanakan pekerjaan menyadari relevansi pekerjaan dengan organisasi. Fokus ISO 9001:2008 adalah menerapkan sistem manajemen mutu ke dalam peraturan, pedoman, atau definisi karakteristik untuk internal perusahaan, organisasi, sekolah, lembaga, dan kelompok (Purwadi, 2012).

Employee Performance

Kinerja memiliki peran penting dalam organisasi. Semakin baik kinerja yang dihasilkan maka akan semakin tinggi pula pemenuhan harapan dalam organisasi. Kinerja pegawai adalah pencapaian hasil kerja baik secara kualitas maupun kuantitas pada waktu tertentu sesuai dengan tanggung jawab dan tugas yang diemban oleh pegawai tersebut (Mangkunegara, 2012). Kinerja mengacu pada tingkat keberhasilan dalam melaksanakan tugas dan kemampuan untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan (Rivai, 2005). Hasibuan (2006) menjelaskan bahwa kinerja merupakan hasil kerja yang dicapai oleh seseorang dalam melaksanakan tugas yang dibebankan kepadanya berdasarkan keterampilan, pengalaman, kesungguhan, dan waktu. Dari berbagai pendapat di atas, kinerja merupakan hasil penyelesaian tugas dibandingkan dengan standar yang ditetapkan oleh organisasi. Standar yang ditetapkan dalam mengukur kinerja adalah standar kuantitas, standar kualitas, dan ketepatan waktu. Schermerhorn dkk. (1991) mengemukakan bahwa kinerja adalah kualitas dan kuantitas

pencapaian tugas, baik yang dilakukan oleh individu, kelompok, maupun perusahaan.

Wibisono (2006) menyatakan bahwa evaluasi kinerja menilai kinerja dibandingkan dengan rencana atau standar yang disepakati. Indikator atau ukuran kinerja yang dijelaskan oleh Mathis dan Jackson (2004), lima elemen dapat digunakan: jumlah hasil, kualitas hasil, ketepatan waktu, kehadiran, dan kemampuan bekerja sama.

Employee Motivation

Motivasi sering diartikan sebagai suatu sifat atau kepribadian yang melekat pada diri seorang individu dan menentukan produktivitas individu tersebut dalam melaksanakan suatu aktivitas kerja. Berlawanan dengan penggunaan istilah sehari-hari, tidak ada orang yang kekurangan motivasi. Setiap orang termotivasi untuk melakukan sesuatu, bahkan jika organisasi tidak selalu menyukainya. Motivasi adalah pilihan yang dibuat karyawan antara tugas dan tujuan, dan mereka mungkin memilih untuk mengejar tujuan organisasi atau tujuan lain yang bertentangan dengan kepentingan organisasi. Motivasi juga merupakan kekuatan dan ketekunan yang mereka gunakan untuk mencapai suatu tujuan. Motivasi dapat mencerminkan sifat-sifat pribadi; misalnya, seseorang yang memiliki kebutuhan pencapaian yang tinggi lebih termotivasi oleh situasi yang menantang daripada orang dengan kebutuhan pencapaian yang rendah, seseorang dengan afiliasi kebutuhan yang tinggi lebih mungkin untuk mengejar tujuan dengan semangat dan ketekunan ketika mereka memainkan peran penting dalam mencapai hubungan dekat dengan orang lain (Dipboye, 2018).

Menurut teori, motivasi kerja karyawan dapat bersifat intrinsik atau ekstrinsik. Motivasi intrinsik mengacu pada keadaan di mana seorang karyawan tertarik untuk melakukan tugas sendiri (Deci dan Ryan, 1985). Secara konseptual, motivasi intrinsik dianggap sebagai prediktor kreativitas yang mapan (Shalley et al., 2004). Motivasi intrinsik adalah sejauh mana seorang individu tertarik pada suatu tugas dan terlibat di dalamnya demi pekerjaan itu sendiri (Utman, 1997). Karyawan yang termotivasi secara intrinsik cenderung secara kognitif lebih fleksibel dan gigih (McGraw dan Fiala, 1982). Oleh karena itu, mereka lebih cenderung menemukan cara alternatif untuk memecahkan masalah, menggunakan pendekatan non-tradisional, dan gigih.

Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Mahyudin (2011) dengan menggunakan SMM ISO 9001:2008 sebagai variabel dependen dalam analisis yang mempengaruhi kinerja guru, hal inilah yang mendasari penelitian ini untuk menguji hubungan antara SMM ISO 9001:2008 terhadap kinerja ASN di Kelas Kantor Imigrasi 1 Surabaya.

HIPOTESIS

Penelitian ini juga memiliki hipotesis yang serupa dengan yang dilakukan oleh Anindhita (2012) yang meneliti tentang analisis pengaruh SMM ISO 9001:2008 dengan menggunakan variabel yang sama yaitu kinerja karyawan sebagai variabel terikat dalam

penelitiannya. Berdasarkan penelitian di atas, maka dapat dirumuskan hipotesis sebagai berikut:

H1 : Terdapat pengaruh yang signifikan secara parsial antara variabel Sumber Daya Manusia, Prasarana Kerja, Lingkungan Kerja terhadap Motivasi Kerja Pegawai pada Kantor Pelayanan Imigrasi Kelas 1 Kota Surabaya.

H2 : Terdapat pengaruh yang signifikan secara parsial antara variabel Sumber Daya Manusia, Prasarana Kerja, Lingkungan Kerja terhadap Kinerja Pegawai pada Kantor Pelayanan Imigrasi Kelas 1 Kota Surabaya.

H3 : Terdapat pengaruh yang signifikan secara simultan antara variabel SMM ISO 9001:2008 terhadap Motivasi Pegawai pada Kantor Pelayanan Imigrasi Kelas 1 Surabaya.

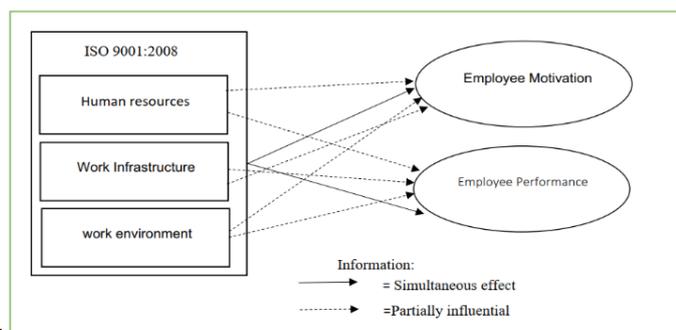
H4 : Terdapat pengaruh simultan yang signifikan antara variabel SMM ISO 9001:2008 terhadap Kinerja Pegawai pada Kantor Pelayanan Imigrasi Kelas 1 Surabaya.

METODE PENELITIAN

Ruang lingkup penelitian ini adalah penerapan sistem manajemen mutu ISO 9001:2008, motivasi pegawai, dan kinerja pegawai pada kantor pelayanan imigrasi kelas 1 di Surabaya. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif. Pendekatan kuantitatif menitikberatkan pada penggunaan angka mulai dari pengumpulan data, interpretasi data, dan tampilan hasil yaitu data berupa angka atau data kualitatif yang diberi nomor (Sugiyono, 2013). Sedangkan jenis penelitian ini adalah penelitian eksplanatori atau explanatory research, yang bertujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan. Penelitian ini dilakukan di Kantor Pelayanan Imigrasi Tingkat 1 Surabaya.

Populasi adalah subjek dengan ciri-ciri tertentu dan dapat dijadikan sebagai sampel penelitian (Umar, 2004). Orang yang diteliti adalah seluruh ASN dalam lingkup kantor pelayanan imigrasi tingkat 1 kota Surabaya.

Populasi yang dipilih untuk dijadikan sebagai wakil dari populasi disebut Sampel (Sekaran, 2006). Metode pengambilan sampel penelitian adalah total sampling, dimana teknik pengambilan sampel yang digunakan menggunakan seluruh total populasi yang berada dalam lingkup kantor pelayanan publik yaitu kantor imigrasi ASN kelas 1 di kota Surabaya. Ukuran sampel kurang, lebih dari 70 orang.



Gambar 1: Konsep Model Penelitian

HASIL DAN PEMBAHASAN

Pengujian Instrumen Penelitian

Uji Validitas

Kuesioner dalam penelitian ini digunakan sebagai alat analisis. Oleh karena itu, analisis yang dilakukan lebih mengandalkan skor responden untuk setiap pengamatan. Sedangkan kebenaran skor respon tergantung pada pengumpulan data. Instrumen pengumpulan data yang baik harus memenuhi 2 syarat penting, yaitu valid dan reliabel.

Berdasarkan hasil uji validitas diperoleh nilai sig. r item pertanyaan lebih kecil dari 0,05 ($\alpha = 0,05$) yang berarti setiap item variabel valid, sehingga dapat disimpulkan item tersebut dapat digunakan untuk mengukur variabel penelitian.

Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas menunjukkan tingkat stabilitas, keteguhan, dan keakuratan suatu alat ukur atau tes yang digunakan untuk menentukan sejauh mana pengukuran tersebut relatif konsisten bila dilakukan pengukuran berulang. Tes ini digunakan untuk menentukan ukuran jawaban seseorang yang konsisten atau stabil dari waktu ke waktu. Teknik pengujian reliabilitas menggunakan nilai koefisien reliabilitas alpha. Kriteria pengambilan keputusan adalah jika nilai koefisien reliabilitas alpha lebih signifikan dari 0,6, maka variabel tersebut sudah reliabel (reliable).

Tabel 1
Reliability Variable Test

| No. | Variabel | Coefficient Reliability | Result |
|-----|----------|-------------------------|----------|
| 1 | X1 | 0.847 | Reliabel |
| 2 | X2 | 0.814 | Reliabel |
| 3 | X3 | 0.844 | Reliabel |
| 4 | Y1 | 0.855 | Reliabel |
| 5 | Y2 | 0.762 | Reliabel |

Sumber: Proses pengolahan data

Dari Tabel 1 diketahui bahwa nilai Cronbach's alpha untuk semua variabel lebih signifikan dari 0,6. Dari ketentuan yang telah disebutkan sebelumnya, semua variabel yang digunakan untuk penelitian reliabel.

Uji Asumsi Klasik

Asumsi klasik ini harus diuji untuk memenuhi penggunaan regresi linier berganda. Pengujian asumsi regresi klasik dilakukan setelah melakukan perhitungan regresi berganda menggunakan alat SPSS for Windows.

Dari hasil perhitungan didapatkan nilai sig. sebesar 0,139 dan 0,898 atau lebih besar dari 0,05; maka kondisi H_0 diterima, yaitu asumsi normalitas terpenuhi. Uji

multikolinearitas dilakukan untuk mengetahui bahwa tidak terdapat hubungan yang sangat kuat atau tidak terdapat hubungan linier yang sempurna atau dapat juga dikatakan variabel bebas tidak saling berhubungan. Metode pengujiannya adalah dengan membandingkan nilai Tolerance yang diperoleh dari perhitungan regresi berganda, jika nilai tolerance $< 0,1$ maka terjadi multikolinearitas.

Table 2
Hasil Uji Multikolinieritas

| Independent Variable | Collinearity Statistics | |
|----------------------|-------------------------|-------|
| | Tolerance | VIF |
| X1 | 0.604 | 1.655 |
| X2 | 0.617 | 1.622 |
| X3 | 0.711 | 1.407 |

Sumber: Proses pengolahan data

Dari hasil pengujian dapat disimpulkan bahwa tidak terdapat multikolinearitas antar variabel bebas. Dengan demikian uji asumsi tidak adanya multikolinearitas dapat terpenuhi. Uji heteroskedastisitas digunakan untuk mengetahui ada tidaknya ketidaksamaan nilai deviasi residual akibat besarnya nilai salah satu variabel bebas. Atau terdapat perbedaan nilai varians dengan semakin pentingnya variabel bebas. Tes Glejser melakukan prosedur pengujian. Telah dilakukan uji heteroskedastisitas yang menunjukkan nilai semua variabel $> (\alpha = 0,05)$, sehingga dapat disimpulkan sisanya memiliki varians yang homogen (konstan) atau dengan kata lain tidak ada gejala. Heteroskedastisitas Dengan semua asumsi regresi klasik berikut terpenuhi, dapat disimpulkan bahwa model regresi linier berganda yang digunakan dalam penelitian ini layak atau memadai untuk menginterpretasikan hasil analisis regresi berganda yang dilakukan.

Analisis Regresi Linier Berganda

Analisis regresi ini digunakan untuk menghitung besarnya pengaruh antara variabel bebas yaitu Sumber Daya Manusia (X1), sarana prasarana kerja (X2), lingkungan kerja (X3) terhadap variabel terikat yaitu motivasi kerja (Y1) dan kinerja (Y2).

Table 3
Persamaan Hasil Regresi

| Depend Variable | Independent Variable | Unstandardized Coefficients | Standardized Coefficients (Beta) | t | Sig. |
|-----------------|----------------------|-----------------------------|----------------------------------|-------|-------|
| Y1 | (Constant) | 1.195 | | 0.550 | 0.584 |
| | X1 | 0.551 | 0.503 | 5.964 | 0.000 |
| | X2 | 0.194 | 0.168 | 2.018 | 0.046 |
| | X3 | 0.271 | 0.228 | 2.929 | 0.004 |

Sumber: Proses pengolahan data

Persamaan regresi digunakan untuk menentukan bentuk hubungan antara variabel bebas dan variabel terikat. Persamaan regresi yang diperoleh berdasarkan Tabel 4 adalah sebagai berikut: $Y = 1,195 + 0,551 X_1 + 0,194 X_2 + 0,271 X_3$

Analisis regresi ini digunakan untuk menghitung besarnya pengaruh antara variabel bebas yaitu Sumber Daya Manusia (X_1), sarana prasarana kerja ($b_1 = 0,551$), artinya motivasi kerja akan meningkat sebesar 0,551 unit untuk setiap penambahan unit X_1 (Sumber Daya Manusia) Jadi jika Sumber Daya Manusia mengalami peningkatan sebesar 1 satuan, maka motivasi kerja akan meningkat sebesar 0,551 satuan dengan asumsi variabel lain dianggap konstan.

Hasil tentang X_2 (prasarana kerja) $b_2 = 0,194$ artinya motivasi kerja akan meningkat sebesar 0,194 unit untuk setiap tambahan satu unit X_2 (prasarana kerja), sehingga jika prasarana kerja semakin kompetitif maka motivasi kerja akan meningkat sebesar 0,194 unit dengan asumsi lain variabel tetap konstan.

Motivasi kerja akan meningkat sebesar 0,271 unit untuk setiap penambahan unit X_3 (Lingkungan kerja), sehingga jika sarana prasarana kerja bertambah 1 unit maka motivasi kerja akan meningkat sebesar 0,271 unit dengan asumsi variabel lain dianggap konstan.

Table 4
Koefisien Determinasi

| | R | R Square | Adjusted R Square |
|-------------------------------|-------|----------|-------------------|
| $X^1 X^2 X^3 \rightarrow Y^1$ | 0.761 | 0.579 | 0.566 |
| $X^1 X^2 X^3 \rightarrow Y^2$ | 0.738 | 0.545 | 0.531 |

Sumber: Proses pengolahan data

Koefisien determinasi digunakan untuk menghitung besarnya pengaruh atau kontribusi variabel bebas terhadap variabel terikat. Dari analisis pada Tabel 4.12, nilai R (koefisien determinasi) yang disesuaikan adalah 0,566. Artinya 56,6% variabel motivasi kerja akan dipengaruhi oleh variabel bebas yaitu Sumber Daya Manusia (X_1), sarana prasarana kerja (X_2), dan lingkungan kerja (X_3) untuk variabel kinerja pegawai disesuaikan R (koefisien determinasi) terhadap dapatkan 54,4% sebagai nilainya. Sedangkan variabel motivasi dan kinerja dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak dibahas dalam penelitian ini.

Selain koefisien determinasi juga diperoleh koefisien korelasi yang menunjukkan besarnya hubungan antara variabel independen yaitu Sumber Daya Manusia, Prasarana Kerja, dan Lingkungan Kerja dengan variabel motivasi kerja nilai R (koefisien korelasi) sebesar 0,761 sedangkan untuk kinerja pegawai sebesar 0,738 nilai korelasi ini

menunjukkan bahwa Hubungan antara variabel bebas yaitu Sumber Daya Manusia (X1), Sarana dan Prasarana Kerja (X2), dan Lingkungan Kerja (X3) dengan Motivasi Kerja dan Kinerja Pegawai termasuk dalam kategori kuat karena berada pada kisaran 0,6 – 0,8.

Table 5 T Test

| Variable Relationship | t | Sig. | t tabel | Info |
|--------------------------------|----------|-------------|----------------|-------------|
| HR (X ₁) → EM (Y1) | 5.964 | 0.000 | 1,984 | Sign |
| WI (X ₂) → EM (Y1) | 2.018 | 0.046 | 1,984 | Sign |
| WE (X ₃) → EM (Y1) | 2.929 | 0.004 | 1,984 | Sign |
| HR (X ₁) → EP (Y2) | 4.317 | 0.000 | 1,984 | Sign |
| WI (X ₂) → EP (Y2) | 3.261 | 0.002 | 1,984 | Sign |
| WE (X ₃) → EP (Y2) | 2.832 | 0.006 | 1,984 | Sign |

Sumber: Proses pengolahan data

Berdasarkan hasil di atas menunjukkan bahwa uji-T antara X1 (SDM) dengan Y1 (Motivasi Karyawan) dan Y2 (Kinerja Karyawan) menunjukkan pada hitungan 5.964 dan 4.317. Sedangkan t tabel ($\alpha = 0,05$; DB residual = 98) adalah 1,984. Karena t hitung > t tabel yaitu $5,964 > 1,984$ dan $4,317 > 1,984$ atau nilai sig t ($0,000 < = 0,05$ maka pengaruh X1 (sumber daya manusia) terhadap motivasi kerja adalah signifikan. Artinya H₀ ditolak dan H₁ diterima, sehingga dapat disimpulkan bahwa motivasi kerja dapat dipengaruhi secara signifikan oleh Sumber Daya Manusia atau kinerja karyawan. Dengan meningkatnya Sumber Daya Manusia maka motivasi kerja dan kinerja pegawai akan meningkat secara signifikan.

Dilihat dari hasil uji t antara X2 (prasarana kerja) dengan Y1 (motivasi kerja) dan Y2 (kinerja karyawan), menunjukkan t hitung = 2,018 dan 3,261. Sedangkan t tabel ($\alpha = 0,05$; DB residual = 98) adalah 1,984. Karena t hitung > t tabel maka pengaruh X2 (prasarana kerja) terhadap motivasi kerja dan kinerja karyawan signifikan pada alpha 5%. Artinya H₀ ditolak. Dapat disimpulkan bahwa motivasi kerja dan kinerja karyawan dapat dipengaruhi secara signifikan oleh infrastruktur kerja. Dengan perbaikan infrastruktur kerja maka motivasi kerja dan kinerja pegawai akan mengalami peningkatan yang tinggi.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa uji t antara X3 (Lingkungan Kerja) dengan Y1 (Motivasi Kerja) dan Y2 (Kinerja Karyawan) menunjukkan t hitung sebesar 2,929 dan 2,832 karena nilai sig t ($0,004 < = 0,05$ maka pengaruh X3 (Lingkungan kerja) terhadap motivasi kerja dan kinerja karyawan signifikan pada alpha 5%. Artinya H₀ ditolak dan H₁ diterima. Dapat disimpulkan bahwa lingkungan kerja berpengaruh signifikan terhadap motivasi kerja dan kinerja karyawan. Dengan memperbaiki lingkungan kerja, motivasi kerja dan kinerja karyawan akan meningkat drastis.

Table 6
Hasil Tes Dominan

| Variable Relationship | Coefficient β | information |
|------------------------------|---------------------------------------|--------------------|
| $X^1 \rightarrow Y^1$ | 0.503 | Significant |
| $X^1 \rightarrow Y^2$ | 0.378 | Significant |

Sumber: Proses pengolahan data

Dengan menganalisis koefisien regresi (β) antara dua variabel, Anda dapat menentukan variabel independen mana yang memiliki pengaruh paling besar terhadap variabel Y. Variabel koefisien regresi yang paling signifikan adalah variabel bebas dengan pengaruh paling dominan terhadap variabel Y.

Berdasarkan Tabel 6, variabel Sumber Daya Manusia merupakan variabel yang memiliki koefisien regresi paling signifikan. Artinya variabel sumber daya manusia lebih mempengaruhi variabel Y. Koefisien yang dimiliki oleh variabel Sumber Daya Manusia adalah positif. Hal ini menunjukkan adanya hubungan yang searah, sehingga dapat disimpulkan bahwa semakin baik variabel Sumber Daya Manusia maka semakin tinggi motivasi kerja (Y1) dan kinerja karyawan (Y2).

PEMBAHASAN

Pada penelitian Hipotesis 1 terdapat pengaruh yang signifikan secara parsial antara variabel Sumber Daya Manusia, Prasarana Kerja, Lingkungan Kerja terhadap Motivasi Kerja Pegawai Pada Kantor Pelayanan Imigrasi Kelas 1 Kota Surabaya yang terbukti signifikan dan berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Mahyudin (2011) yang menyebutkan bahwa terdapat pengaruh yang cukup besar antara motivasi dengan ISO 9001:2008, hal inilah yang membuat penelitian ini mirip dengan penelitian sebelumnya. Faktor sumber daya manusia ini menjadi salah satu landasan penting dalam meningkatkan motivasi. Karena ketika perusahaan menerapkan standar sumber daya manusia yang tinggi, karyawan akan meningkat karena standar yang tinggi mau tidak mau memacu seseorang untuk terus berkembang. Hal ini juga didukung oleh pernyataan dari (Stannojevaska, 2016) yang menyatakan bahwa ISO 9001 tentang motivasi karyawan karena ketika standar yang tinggi dapat mendorong seseorang untuk berkembang lebih jauh. Hal ini membuat hipotesis dapat dikatakan berpengaruh berdasarkan kenyataan.

Hipotesis kedua menunjukkan hasil berdasarkan hipotesis bahwa variabel Sumber

Daya Manusia, Prasarana Kerja, Lingkungan Kerja terhadap Kinerja Karyawan berpengaruh signifikan yang didukung oleh pendapat (Anindhita, 2012) bahwa dimensi ISO yaitu Sumber Daya Manusia, Prasarana Kerja, dan Lingkungan Kerja mempengaruhi kinerja. Hal ini membuktikan bahwa ketika kualitas suatu pekerjaan terjaga dengan baik maka akan membawa kinerja karyawan yang baik pula. Hal ini ditunjukkan di lokasi penelitian yaitu Kantor Imigrasi kelas 2 di Surabaya, dimana standar manajemen mutu yang diwakili oleh peneliti menggunakan ISO 9001:2008 telah memenuhi ekspektasi kinerja pegawai yang terus meningkat.

Hasil penelitian menunjukkan hipotesis ke-3 dan ke-4 yang menyatakan dari dimensi ISO 9001:2008 manakah yang paling dominan terhadap motivasi dan kinerja karyawan. Hasil observasi peneliti menunjukkan bahwa sumber daya manusia merupakan pengaruh yang dominan pada kedua variabel tersebut. Hal ini karena standar sumber daya manusia yang baik digambarkan melalui kompetensi, pelatihan, dan kesadaran individu di dalam perusahaan. Individu yang berkompeten dan memiliki pemahaman akan memberikan kontribusi motivasi dan kinerjanya agar lebih mudah diakses dan dipahami oleh perusahaan. Hal ini didukung oleh penelitian yang dilakukan (Chandra, 2014) yang menyatakan bahwa ISO 9001:2008 dapat mendorong seseorang untuk berkinerja baik. Namun perbedaan dalam penelitian ini adalah infrastruktur kerja yang paling dominan. Hasil yang berbeda dapat disebabkan oleh perbedaan karakteristik objek penelitian, yang dalam penelitian ini cenderung lebih pada tingkat daerah. Sebaliknya, wilayah penelitian cenderung lebih kecil.

Hasil penjelasan hipotesis di atas menunjukkan bahwa SMM ISO 9001:2008 berpengaruh signifikan terhadap motivasi dan kinerja karyawan. Hal ini membuktikan bahwa QMS di kantor imigrasi kelas 2 di Surabaya. Lembaga memenuhi SMM yang diharapkan yang akan terus dipelihara dengan baik untuk menjaga motivasi dan kinerja pegawai di dalam lembaga.

SIMPULAN

Sistem manajemen mutu ISO 9001:2008 berpengaruh terhadap kinerja pegawai, yang dalam penelitian ini menggunakan objek penelitian Aparatur Sipil Negara pada Kantor Imigrasi Kelas 2 Kota Surabaya. Penggunaan ISO 9001:2008 sebagai penyempurnaan sistem organisasi dan acuan utama dalam manajemen mutu berdampak pada kinerja karyawan dan motivasi karyawan. Standar yang jelas dan harapan yang tinggi mendorong ASN untuk terus menjaga kualitas pelayanan yang diberikan oleh instansi agar kedepannya mampu memberikan pelayanan yang prima dan prima kepada masyarakat.

Didukung pula bahwa kualitas individu merupakan hal utama dalam proses manajemen mutu. Kompetensi, pelatihan, dan kesadaran pekerja merupakan kunci untuk membentuk sumber daya manusia yang kompeten. Mereka pada akhirnya

berdampak pada kinerja karyawan dan motivasi karyawan yang nantinya akan dirasakan oleh perusahaan secara keseluruhan.

DAFTAR PUSTAKA

- Aba, Eli Kohfi, Badar. M. Affan dan Hayden, Michael Allen. (2016). *Impact of ISO 9001 Certification on firm financial operating performance*. International Journal of Quality and Reliability Vol 33 page 78-89
- Deci, E. L. (86). Ryan. RM (1985). Intrinsic motivation and self-determination in human behavior. *New York and London: Plenum, 86*, 18-19.
- Daft, R. (2012). *Organization theory and design* (11th ed.). Mason, OH: South-Western.
- Dipboye, R. L. (2018). *Work Motivation*. In *The Emerald Review of Industrial and Organizational Psychology*. Emerald Publishing Limited.
- Ferdinand, A. 2013. *Metode Penelitian Manajemen: Pedoman Penelitian Skripsi, Tesis dan Desertasi*.
- Gaspersz, V. 2002. *ISO 9001:2008 and Continual Quality Improvement*. Jakarta:Gramedia Pustaka Utama.
- Gaspersz, V. 2006. *ISO 9001:2008 and Continual Quality Improvement*. Jakarta:Gramedia Pustaka Utama.
- Hasibuan, Malayu. 2006. *Manajemen sumber daya manusia, Edisi Revisi*. Penerbit Bumi Aksara, Jakarta.
- Juana, NP; Sudibya, IGA; Sintaasih DK. 2016. Pengaruh Implementasi Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2008 terhadap Kinerja Pegawai dengan mediasi Kepuasan kerja. *Jurnal Buletin Studi Ekonomi Vol.21 No. 1*
- Kaur, Kiran. 2007. *MS ISO 9001: 2000 implementation in Malaysian academic libraries* (pp. 1-10). Library and Information Unit, Faculty of Computer Science and Information Technology, University of Malaya.
- Kurniawan, Tan Christian A; Laturette Kazia. 2017. Pengaruh Penerapan ISO 9001:2008 Terhadap Kinerja Karyawan Divisi Produksi PT. Insastama. *JRAK Volume 13 No. 1*
- Mangkunegara, Anwar P. (2012). *Manajemen sumber daya manusia*, Jakarta : Lembaga Penerbit Fakultas Ekonomi-UI.
- McGraw, K. O., & Fiala, J. (1982). Undermining the Zeigarnik effect: Another hidden cost of reward. *Journal of Personality, 50*(1), 58-66.
- Pamungkas, Septantya C. 2013. Pengaruh Penerapan ISO 9001:2008 terhadap Kinerja Pegawai Sekretariat Pemerintah Kota Malang. *Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Brawijaya*
- Purwadi. 2012. *ISO 9001:2008 Document Development Compliance Manual*. Jakarta: Media Guru
- Rivai, V., & Basri, A. F. M. 2005. *Performance Appraisal: Sistem yang tepat untuk menilai kinerja karyawan dan meningkatkan daya saing perusahaan*. PT Raja Grafindo Persada.
- Robbins, Stephen P.,T.A. Judge. 2015. *Perilaku Organisasi edisi 16*. Jakarta: Salemba empat
- Robert L. Mathis, John H. Jackson, (2004), *Human Resources Management 10th* .

- Saleem, I., Siddique, I., Akmal, A., Khan, M. S. M., Khan, M. U., & Sultan, S. (2011). Impact assessment of ISO 9000 series on the organizational performance: Empirical evidence from small and medium enterprise (SME) sector of Pakistan. *African Journal of Business Management*, 5(26), 10885-10892.
- Schermerhorn, John, James, G. Hunt, and Richard, N. Osborn, 1991. *Managing Organizational Behavior*. Fourth Edition. United States: John Wiley and Sons Inc.
- Sekaran, Uma. 2006. *Metodologi Penelitian untuk Bisni*. Jakarta: Salemba Empat
- Semuel, Hatane; Zulkarnain, Joni. 2011. Pengaruh Sistem Manajemen Mutu ISO terhadap Kinerja Karyawan melalui Budaya Kualitas Perusahaan. *Jurnal Manajemen Petra*
- Setyawan, Wawan. *Prinsip dasar ISO 9001:2008*. Modul Universitas Mercubuana
- Shalley, C. E., & Gilson, L. L. 2004. What leaders need to know: A review of social and contextual factors that can foster or hinder creativity. *Leadership Quarterly*
- Sugiyono. 2013. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta
- Tricker, R. (2014). *ISO 9001: 2008 for small businesses*. Routledge.
- Utman, C. H. (1997). Performance effects of motivational state: A meta-analysis. *Personality and Social Psychology Review*, 1(2), 170-182.
- Umar, Husein. 2004. *Riset Sumber Daya Manusia*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama
- Wibisono, D. 2006. *Manajemen kinerja: konsep, desain, dan teknik meningkatkan daya saing perusahaan*. Jakarta: Erlangga.