

## **PENGARUH IMPLEMENTASI ISO 9001:2008 TERHADAP KINERJA MELALUI LINGKUNGAN KERJA DAN DISIPLIN KERJA PEGAWAI PADA UPT PERPUSTAKAAN UNIVERSITAS JEMBER**

**Khusnun Nadhifah**

Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Jember  
[khusnun.library@gmail.com](mailto:khusnun.library@gmail.com)

**Purnamie Titisari**

Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Jember  
[purnamie.ts@gmail.com](mailto:purnamie.ts@gmail.com)

**Dewi Prihatini**

Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Jember  
[dkawima@gmail.com](mailto:dkawima@gmail.com)

**Abstract:** *The library of University of Jember (UNEJ) has implemented ISO 9001:2008 Quality Management System (QMS) since 2008. The implementation of ISO 9001:2008 QMS is by increasing the quality of product, service, and employee performance. Therefore, this research aims to significantly analyze the direct influence of ISO 9001:2008 on work environment, work discipline, and employee performance, and the indirect influence of ISO 9001:2008 implementation on employee performance through work environment and work discipline. The sample of this explanatory research consists of 50 respondents, i.e., the employees of UNEJ library. Data were analyzed using path analysis run with SPSS 18. Results show that the implementation of ISO 9001:2008 has a positive and significant influence on work environment, employee discipline, and employee performance; work environment has a positive and significant influence on employee performance; and work discipline has a positive and significant influence on employee performance.*

**Keywords:** *ISO 9001:2008 Implementation, Work Environment, Work Discipline, Performance.*

**Abstrak:** UPT Perpustakaan Universitas Jember (UNEJ) telah menerapkan Sistem Manajemen Mutu (SMM) ISO 9001:2008 sejak tahun 2008. Salah satu upaya dalam penerapan SMM ISO 9001:2008 tersebut adalah dengan meningkatkan mutu produk atau jasa maupun kinerja pegawainya. Tujuan penelitian ini adalah untuk membuktikan secara signifikan pengaruh langsung implementasi ISO 9001:2008 terhadap lingkungan kerja, disiplin kerja, dan kinerja, maupun pengaruh tidak langsung implementasi ISO 9001:2008 terhadap kinerja melalui lingkungan kerja dan disiplin kerja. Penelitian ini merupakan *explanatory research* dengan sampel sebanyak 50 pegawai UPT Perpustakaan UNEJ. Alat analisis yang digunakan adalah analisis jalur (*path analysis*) dengan menggunakan *software SPSS 18*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa implementasi ISO 9001:2008 berpengaruh signifikan dan positif terhadap lingkungan kerja, disiplin kerja, dan kinerja; lingkungan kerja berpengaruh signifikan dan positif terhadap kinerja; serta disiplin kerja berpengaruh signifikan dan positif terhadap kinerja.

**Kata Kunci:** Implementasi ISO 9001:2008, Lingkungan Kerja, Disiplin Kerja, dan Kinerja.

## Pendahuluan

UPT Perpustakaan Universitas Jember (UNEJ) merupakan perpustakaan yang telah menerapkan SMM ISO 9001:2008 sejak 2008. SMM ISO 9001:2008 ini berorientasi kepada kinerja pegawai dan merupakan standar yang komprehensif bagi perusahaan pelayanan jasa seperti Perpustakaan UNEJ. Salah satu upaya UPT Perpustakaan UNEJ dalam penerapan SMM ISO 9001:2008 yang berisikan persyaratan standar yang digunakan untuk mengukur kemampuan organisasi dalam melaksanakan peraturan yang sesuai adalah dengan peningkatan mutu produk atau jasa maupun kinerja pegawai di UPT Perpustakaan UNEJ. Oleh karena itu perpustakaan berusaha meningkatkan mutu produk/jasa, lingkungan kerja dan disiplin kerja, sehingga dapat meningkatkan kinerja pegawai pada UPT Perpustakaan UNEJ. Tuntutan ini harus diimbangi dengan peningkatan kinerja pegawai dalam menghadapi tantangan yang kompetitif dengan melakukan perbaikan berkelanjutan yang terfokus pada kinerja pegawai. Perbaikan yang dilakukan meliputi keseluruhan aktivitas organisasi yang penekanannya kepada fleksibilitas dan kualitas. Oleh karena itu, kualitas dan pengelolaannya dikaitkan dengan perbaikan berkelanjutan dilakukan perpustakaan dalam mendorong peningkatan kinerja pegawai pada UPT Perpustakaan UNEJ. Pengelolaan usaha yang terfokus pada fleksibilitas dan kualitas dengan wawasan global dapat tercermin dari SMM yang dijalankan perpustakaan. Studi tentang SMM dengan standar ISO yang dikaitkan dengan faktor lingkungan kerja dan disiplin kerja di Indonesia dewasa ini masih terbatas, sehingga menarik untuk diketahui apakah penerapannya di perpustakaan mempunyai pengaruh signifikan terhadap kinerja pegawai melalui penerapan ISO 9001:2008, lingkungan kerja dan disiplin kerja (Kujala & Ullrank, 2004:67). Hal ini karena setiap organisasi perusahaan di Indonesia memiliki lingkungan dan disiplin kerja yang berbeda satu dengan lainnya.

Nitisemito (2012:146) menyatakan bahwa "Lingkungan kerja adalah sesuatu yang ada di sekitar para pekerja dan yang dapat mempengaruhi dirinya dalam menjalankan tugas-tugas yang dibebankan". Beberapa kendala yang berkaitan dengan SDM pada UPT Perpustakaan UNEJ yakni kurang kondusifnya lingkungan kerja seperti masih adanya sikap individu pegawai, kurang adanya kerjasama antar pegawai dalam melaksanakan tugas kantor, kurang cekatan/lambat dalam memberikan pelayanan dan kurangnya pelayanan yang maksimal pada pemustaka sehingga menyebabkan pemustaka kecewa.

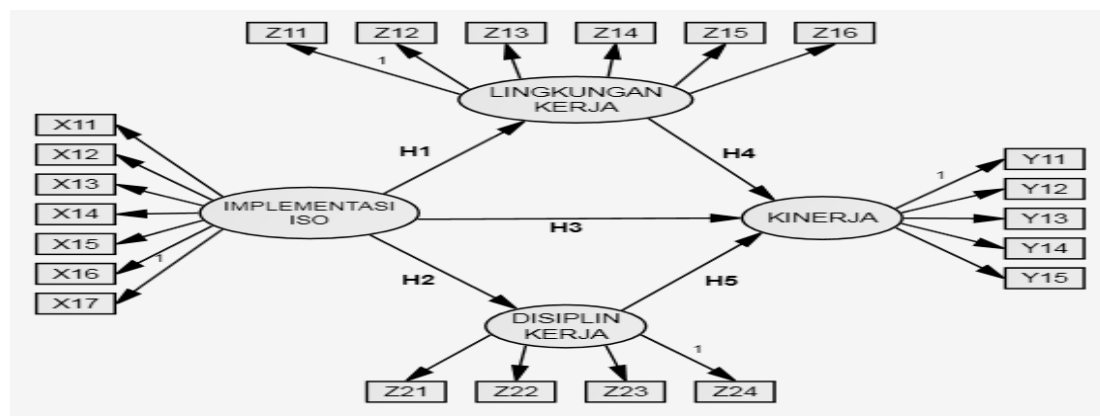
Selain permasalahan lingkungan kerja, fenomena yang lain yaitu menurunnya disiplin kerja pegawai. Disiplin kerja dapat didefinisikan sebagai sikap menghormati, menghargai, patuh dan taat terhadap peraturan-peraturan yang berlaku, baik yang tertulis maupun tidak tertulis serta sanggup menjalankannya dan tidak mengelak menerima sanksi-sanksinya apabila ia melanggar tugas dan wewenang yang diberikan kepadanya (Sastrohadiwiryono, 2011:291). Penurunan disiplin kerja tersebut dapat dibuktikan dengan masih adanya pegawai yang meninggalkan ruangan saat jam kerja yang telah ditentukan yakni dari pukul 07.30-21.00 WIB, masih adanya karyawan yang menunda pelaksanaan tugas namun disisi lain ada pegawai yang bekerja sampai larut malam. Selain lingkungan kerja dan disiplin kerja, penurunan kinerja pegawai juga terlihat. Kinerja merupakan hasil kerja seseorang yang menggambarkan kualitas dan kuantitas atas kerja yang dilakukan. Fakta ini berdasarkan hasil observasi yang dilakukan di lingkungan intern seperti masih adanya pegawai yang belum memiliki inisiatif dalam bekerja sehingga masih perlu diberitahu atau diinstruksikan terlebih dahulu oleh pimpinan.

### **Metodologi**

Berdasarkan latar belakang masalah dan rumusan masalah yang ada, karakteristik masalah yang diteliti dalam penelitian ini dapat diklasifikasikan sebagai *Explanatory Research*. *Explanatory Research*, yaitu penelitian untuk menguji hubungan antar variabel yang dihipotesis. Kegiatan penelitian ini dilakukan pada tenaga kependidikan kontrak kerja di Universitas Jember. Guna menganalisis hubungan kausal antar variabel dan menguji hipotesis, maka alat analisis yang digunakan adalah analisis Jalur (*path analysis*) dengan uji t.

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pegawai UPT Perpustakaan UNEJ yang berjumlah 50 orang baik PNS maupun non PNS dan termasuk populasi yang relatif kecil serta mudah dijangkau, sehingga metode pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan metode *total sampling* atau sensus.

Untuk memperjelas pelaksanaan penelitian, maka kerangka pemikiran dapat digambarkan sebagai berikut:



Gambar 1: Kerangka Konseptual Model Analisis Jalur

Sumber: Data diolah (2016)

Adapun variabel dan indikator masing-masing variabel yang akan diukur dalam penelitian ini adalah:

a. Implementasi ISO 9001:2008 (X)

1. Tingkat pemahaman SMM ISO 9001: 2008 (X<sub>1.1</sub>)
2. Tingkat komitmen manajemen perpustakaan dalam menerapkan SMM ISO 9001:2008 (X<sub>1.2</sub>)
3. Pelaksanaan sosialisasi tentang sasaran mutu (X<sub>1.3</sub>)
4. Penciptaan lingkungan kerja yang kondusif (X<sub>1.4</sub>)
5. Proses komunikasi internal (X<sub>1.5</sub>)
6. Perencanaan realisasi layanan perpustakaan (X<sub>1.6</sub>)
7. Tindakan perbaikan mutu (X<sub>1.7</sub>)

b. Lingkungan Kerja (Z<sub>1</sub>)

1. Koordinasi kerja yang diciptakan pimpinan (Z<sub>1.1</sub>)
2. Harmonisasi hubungan antara pimpinan dengan bawahan (Z<sub>1.2</sub>)
3. Harmonisasi hubungan antar bawahan (Z<sub>1.3</sub>)
4. Kenyamanan fisik dalam kantor untuk bekerja (Z<sub>1.4</sub>)
5. Kelengkapan alat perkantoran yang mendukung kelancaran kerja pegawai (Z<sub>1.5</sub>)
6. Aspek kejelasan dan keadilan sistem peningkatan karier bagi pegawai (Z<sub>1.6</sub>)

c. Disiplin Kerja (Z<sub>2</sub>)

1. Frekuensi kehadiran (Z<sub>2.1</sub>)
2. Ketaatan pada standar kerja (Z<sub>2.2</sub>)

3. Ketaatan pada peraturan kerja ( $Z_{2.3}$ )
4. Etika kerja ( $Z_{2.4}$ )
- d. Kinerja (*Performance*) ( $Y$ )
  1. Tingkat pemahaman kerja ( $Y_{1.1}$ )
  2. Tingkat kepemilikan terhadap pekerjaan ( $Y_{1.2}$ )
  3. Kebanggaan sebagai pegawai ( $Y_{1.3}$ )
  4. Kemauan untuk bekerja sama ( $Y_{1.4}$ )
  5. Tingkat kedisiplinan ( $Y_{1.5}$ )

Pengukuran variabel bebas, variabel antara dan variabel terikat dalam kuesioner adalah menggunakan Skala Likert (*Likert Scale*) dengan skala penilaian (skor) 1 sampai dengan 5. Uji validitas dan reliabilitas yang digunakan untuk meyakinkan bahwa data dalam penelitian ini adalah valid dan dapat dipercaya sebagai alat ukur. Dalam penghitungan pengolahan data, peneliti menggunakan alat bantu yang berupa program aplikasi komputer yaitu menggunakan alat bantu yang berupa program aplikasi komputer yaitu *SPSS versi 18.0* dan analisis Jalur (*path analysis*) dengan uji t.

## **Hasil dan Pembahasan**

### Pengaruh Implementasi ISO 9001:2008 Terhadap Lingkungan Kerja

Hasil penelitian menunjukkan implementasi ISO 9001:2008 mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap lingkungan kerja di UPT Perpustakaan UNEJ, sehingga hipotesis yang menyatakan bahwa implementasi ISO 9001:2008 berpengaruh terhadap lingkungan kerja di UPT Perpustakaan UNEJ terbukti kebenarannya atau H1 diterima. Hasil ini didukung oleh persepsi responden yang setuju tentang variabel implementasi ISO 9001:2008 berpengaruh terhadap lingkungan kerja di UPT Perpustakaan UNEJ. Hal ini berarti implementasi ISO 9001:2008 dengan 7 indikator telah terealisasi dengan baik ke seluruh pegawai UPT Perpustakaan UNEJ sehingga dapat meningkatkan kinerjanya. Terbukti bahwa fenomena yang selama ini terlihat pada pegawai UPT Perpustakaan Universitas Jember sesuai dengan hasil penelitian.

### Pengaruh Implementasi ISO 9001:2008 Terhadap Disiplin Kerja

Hasil penelitian menunjukkan implementasi ISO 9001:2008 mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap disiplin kerja di UPT Perpustakaan UNEJ,

sehingga hipotesis yang menyatakan bahwa implementasi ISO 9001:2008 berpengaruh terhadap disiplin kerja di UPT Perpustakaan UNEJ terbukti kebenarannya atau H2 diterima. Hasil ini didukung oleh persepsi responden yang setuju tentang variabel implementasi ISO 9001:2008 berpengaruh terhadap disiplin kerja pegawai UPT Perpustakaan UNEJ. Terbukti bahwa fenomena yang selama ini terlihat pada pegawai UPT Perpustakaan Universitas Jember sesuai dengan hasil penelitian.

#### Pengaruh Implementasi ISO 9001:2008 Terhadap Kinerja Pegawai

Hasil penelitian menunjukkan implementasi ISO 9001:2008 mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kinerja pegawai UPT Perpustakaan UNEJ, sehingga hipotesis yang menyatakan bahwa implementasi ISO 9001:2008 berpengaruh terhadap kinerja pegawai UPT Perpustakaan UNEJ terbukti kebenarannya atau H3 diterima. Hasil ini didukung oleh persepsi responden yang sangat setuju tentang variabel implementasi ISO 9001:2008 terhadap kinerja pegawai UPT Perpustakaan UNEJ. Terbukti bahwa fenomena yang selama ini terlihat pada pegawai UPT Perpustakaan Universitas Jember sesuai dengan hasil penelitian. Hal tersebut dapat dibuktikan dengan hasil jawaban tertinggi sesuai penilaian dari responden yang menyatakan sangat setuju sebanyak 19 responden (38%) yaitu pada indikator kebanggaan sebagai pegawai pada UPT Perpustakaan UNEJ artinya, menjadi seorang pegawai di perpustakaan secara otomatis telah memiliki andil dalam proses berkembangnya pengetahuan dan mensukseskan pendidikan tinggi di Indonesia dengan cara memberikan kontribusi pedagogik (ilmu atau seni dalam menjadi seorang guru), menjadi *partner* kerja dosen sehingga menciptakan *passion* dalam bekerja sehingga kinerjanya menjadi lebih cepat meningkat.

#### Pengaruh Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja

Hasil penelitian menunjukkan lingkungan kerja mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kinerja di UPT Perpustakaan UNEJ, sehingga hipotesis yang menyatakan bahwa lingkungan kerja berpengaruh terhadap kinerja di UPT Perpustakaan UNEJ terbukti kebenarannya atau H4 diterima. Hasil ini didukung oleh persepsi responden yang setuju tentang variabel lingkungan kerja berpengaruh terhadap kinerja pegawai UPT Perpustakaan UNEJ. Hal itu menunjukkan bahwa adanya perubahan dan kondisi lingkungan suatu institusi

dapat mempengaruhi kinerja pegawai. Artinya, dengan lingkungan kerja baik dan menyenangkan serta mendukung aktivitas kerja pegawai maka pegawai dalam melaksanakan tugas dan pekerjaannya akan merasa nyaman dan menimbulkan kesan positif terhadap lingkungan kerja sekitarnya. Demikian juga sebaliknya, jika lingkungan kerja tidak nyaman dan tidak mendukung aktivitas kerja maka pegawai juga tidak akan merasa tenang dalam melakukan pekerjaannya. Terbukti bahwa fenomena yang selama ini terlihat pada pegawai UPT Perpustakaan Universitas Jember sesuai dengan hasil penelitian.

#### Pengaruh Disiplin Kerja Terhadap Kinerja

Hasil penelitian menunjukkan disiplin kerja mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kinerja di UPT Perpustakaan UNEJ, sehingga hipotesis yang menyatakan bahwa disiplin kerja berpengaruh terhadap kinerja di UPT Perpustakaan UNEJ terbukti kebenarannya atau H5 diterima. Hasil ini didukung oleh persepsi responden yang setuju tentang variabel disiplin kerja berpengaruh terhadap kinerja pegawai UPT Perpustakaan UNEJ. Dikatakan demikian, karena tidak mungkin kinerja pegawai UPT Perpustakaan UNEJ dapat terwujud tanpa adanya ketaatan terhadap berbagai aturan organisasi yang telah ditetapkan. Artinya, pendisiplinan pegawai merupakan suatu bentuk usaha untuk memperbaiki dan membentuk pengetahuan, sikap dan perilaku karyawan sehingga para pegawai tersebut secara sukarela berusaha bekerja secara kooperatif dengan para pegawai yang lain serta meningkatkan kinerjanya. Kedisiplinan kerja yang tinggi dapat berpengaruh terhadap peningkatan kinerja pegawai, sehingga dengan adanya disiplin kerja yang baik diharapkan pegawai dapat mampu meningkatkan hasil kerjanya sehingga tujuan instansi dapat tercapai. Terbukti bahwa fenomena yang selama ini terlihat pada pegawai UPT Perpustakaan Universitas Jember sesuai dengan hasil penelitian.

#### **Kesimpulan**

Berdasarkan hasil dan pembahasan di atas dapat disimpulkan, bahwa Implementasi ISO 9001:2008 berpengaruh signifikan dan positif terhadap lingkungan kerja pegawai di UPT Perpustakaan Universitas Jember. Hal ini menunjukkan bahwa dengan adanya implementasi ISO 9001:2008 yang semakin baik maka akan berpengaruh terhadap lingkungan kerja yang nyaman dan kondusif. Selanjutnya Implementasi ISO 9001:2008 berpengaruh signifikan dan

positif terhadap disiplin kerja pegawai di UPT Perpustakaan Universitas Jember. Hal ini menunjukkan bahwa dengan adanya implementasi ISO 9001:2008 yang semakin baik maka akan berpengaruh terhadap meningkatnya disiplin kerja pegawai di UPT Perpustakaan Universitas Jember.

Implementasi ISO 9001:2008 berpengaruh signifikan dan positif terhadap kinerja pegawai di UPT Perpustakaan Universitas Jember. Hal ini menunjukkan bahwa dengan adanya implementasi ISO 9001:2008 yang semakin baik maka akan berpengaruh terhadap meningkatnya kinerja pegawai di UPT Perpustakaan Universitas Jember. Selain itu juga lingkungan kerja berpengaruh signifikan dan positif terhadap kinerja pegawai di UPT Perpustakaan Universitas Jember. Hal ini menunjukkan bahwa dengan adanya lingkungan kerja yang semakin nyaman dan kondusif maka akan berpengaruh terhadap meningkatnya kinerja pegawai di UPT Perpustakaan Universitas Jember. Terakhir, disiplin kerja berpengaruh signifikan dan positif terhadap kinerja pegawai di UPT Perpustakaan Universitas Jember. Hal ini menunjukkan bahwa dengan adanya disiplin kerja yang semakin tinggi maka akan berpengaruh terhadap meningkatnya kinerja pegawai di UPT Perpustakaan Universitas Jember.

### **Saran**

Berdasarkan dari hasil penelitian yang dilakukan terhadap pegawai UPT Perpustakaan Universitas Jember, maka peneliti mencoba untuk memberikan saran terkait dengan hasil penelitian ini yaitu guna menciptakan keberhasilan implementasi ISO 9001:2008 pada UPT Perpustakaan UNEJ sebaiknya pimpinan lebih memperhatikan lagi perbaikan mutu pelayanan pada pemustaka dengan cara mengadakan pelatihan tentang pelayanan petugas perpustakaan, melakukan komunikasi yang baik pada pemustaka, memberikan kemudahan dalam pengurusan administrasi pemustaka, menciptakan perlakuan jujur dan terus terang (transparan), menciptakan pelayanan yang sama tanpa pilih kasih pada pemustaka, sehingga kualitas pelayanan yang merupakan salah satu kunci keberhasilan implementasi ISO 9001:2008 dapat tercapai dengan lebih baik

Peningkatan lingkungan kerja pada pegawai UPT Perpustakaan UNEJ setelah terealisasinya implementasi ISO 9001:2008 khususnya adanya kejelasan dan keadilan sistem peningkatan karier bagi pegawai sebaiknya lebih diperhatikan oleh pimpinan. Selanjutnya dengan adanya ISO 9001:2008, pihak manajerial



terutama pimpinan organisasi sebaiknya dapat mengantisipasi dan berupaya lebih meningkatkan kinerja manajemen sumber daya manusia pada UPT Perpustakaan UNEJ agar kinerjanya semakin bagus melalui peningkatan kualifikasi pendidikan pegawainya yang masih berkualifikasi setara SD, SMP maupun SLTA sederajat dengan memberikan bantuan *finansial* pada pegawai tersebut.

Pimpinan sebaiknya tetap mempertahankan tingkat kedisiplinan pegawai pada UPT Perpustakaan UNEJ yang sudah baik sehingga tujuan lembaga selalu tercapai, namun harus tetap diperhatikan bagi pegawai yang masih kurang mentaati peraturan kerja dalam institusi dengan cara melakukan pendekatan secara kekeluargaan, melakukan komunikasi secara intens. Selain itu berdasarkan pembahasan dapat dilihat bahwa institusi hendaknya lebih memperhatikan variabel disiplin kerja dan lingkungan kerja untuk peningkatan kinerja pegawai dalam rangka meningkatkan pelaksanaan manajemen sumber daya manusia dengan memberi motivasi yang tinggi seperti adanya penghargaan hasil kerja atau kinerja pegawai melalui penilaian Sasaran Kerja Pegawai.

### **Daftar Referensi**

- Kujala, J. & Ullrank, P. 2004. *Total Quality Management as a Cultural Phenomenon*. (<http://www.asq.org>, diakses 10 Mei 2016)
- Nitisemito, Alex S. 2012. *Manajemen Personalia*. Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Sastrohadiwiryono, B. Siswanto. 2011. *Manajemen Tenaga Kerja Indonesia Pendekatan Administratif dan Operasional*. Cetakan Ketiga. Jakarta: PT. Bumi Aksara.