

**PENGARUH EFEKTIVITAS ISO 9001 TERHADAP  
KUALITAS PRODUK DAN KINERJA OPERASIONAL  
PADA PERUSAHAAN MANUFAKTUR DI  
JABODETABEK**



**UMN**  
UNIVERSITAS  
MULTIMEDIA  
NUSANTARA

**SKRIPSI**

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (S.E.)

**DONNY**  
**10130110014**

**UNIVERSITAS MULTIMEDIA NUSANTARA**  
**TANGERANG**  
**2015**

## PERSETUJUAN SKRIPSI

Nama Penyusun : Donny  
Nomor Induk Mahasiswa : 10130110014  
Fakultas/Jurusan : Ekonomi / Manajemen  
Judul Skripsi : Pengaruh Efektivitas ISO 9001 Terhadap Kualitas  
Produk dan Kinerja Operasional pada Perusahaan  
Manufaktur di Jabodetabek.  
Dosen Pembimbing : Tessa Handra, S.E., M.T.

Tangerang, 20 Januari 2015

Ketua Sidang

Penguji

Ir. Y. Budi Susanto, M.M.

Felix Sutisna, S.E., M.M.

Dosen Pembimbing

Ketua Program Studi Manajemen

Tessa Handra, S.E., M.T.

Dewi Wahyu Handayani, S.E., M.M.

## **PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI**

Yang bertanda tangan dibawah ini saya, Donny, menyatakan bahwa skripsi dengan judul, “Pengaruh Efektivitas ISO 9001 terhadap Kualitas Produk dan Kinerja Operasional pada Perusahaan Manufaktur di Jabodetabek” merupakan hasil tulisan saya sendiri. Dengan ini saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa dalam skripsi ini tidak terdapat keseluruhan atau sebagian tulisan orang lain yang saya ambil dengan cara menyalin atau meniru dalam bentuk rangkaian kalimat atau simbol yang menunjukkan gagasan atau pendapat atau pemikiran dari penulis lain yang saya akui seolah-olah sebagai tulisan saya sendiri tanpa memberikan pengakuan penulis aslinya.

Apabila saya melakukan tindakan yang bertentangan dengan hal tersebut diatas baik disengaja maupun tidak, dengan ini saya menyatakan menarik skripsi yang saya ajukan sebagai hasil tulisan saya sendiri ini. Apabila kemudian terbukti bahwa saya melakukan tindakan menyalin atau meniru tulisan orang lain seolah-olah hasil pemikiran saya sendiri, berarti gelar dan ijazah yang telah diberikan oleh universitas batal saya terima.

Tangerang, 13 Juli 2015

Yang membuat pernyataan,

Donny

NIM: 10130110014

## ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh dari efektivitas ISO 9001 terhadap kualitas produk dan kinerja operasional pada perusahaan manufaktur di Jabodetabek. Penelitian ini melakukan uji hipotesis dengan menggunakan *structural equation model* (SEM). Penelitian ini memiliki sampel 30 perusahaan manufaktur di Jabodetabek yang sudah menerapkan sertifikat ISO 9001. Karena keterbatasan waktu 30 sampel yang didapat akan di gandakan (*bootstrap*) menggunakan perangkat lunak LISREL.

Perangkat lunak AMOS 22 digunakan dalam mengelola data pada penelitian ini. Tujuan dari menggunakan AMOS 22 adalah karena penelitian ini memiliki dimensi yang dapat di hitung jika menggunakan AMOS 22.

Hasil analisis penelitian ini menemukan bahwa terdapat pengaruh antara efektivitas ISO 9001 terhadap kinerja operasional. Akan tetapi, Hasil dalam penelitian ini menunjukkan bahwa data tidak mendukung hipotesis efektivitas ISO 9001 berpengaruh terhadap kualitas produk dan kinerja operasional berpengaruh terhadap kualitas produk. Maka dari ketiga hipotesis penelitian yang diajukan tidak semuanya sesuai dengan hasil temuan pada penelitian sebelumnya.

Kata Kunci: ISO 9001, Kinerja Operasional, Kualitas Produk

UMMN

## **ABSTRACT**

*This study aims to determine the effect of the effectiveness of ISO 9001 on product quality and operational performance in manufacturing companies in Greater Jakarta. This study was to test the hypothesis by using structural equation modeling (SEM). The study had a sample of 30 manufacturing companies in Greater Jakarta are already implementing the ISO 9001 certificate. Due to time, 30 samples obtained will be in double (bootstrap) using LISREL software.*

*AMOS 22 software used in managing the data on this research. The purpose of using AMOS 22 is because research has dimensions which can be calculated if using AMOS 22.*

*Results of this study found that there are significant affect between the effectiveness of ISO 9001 on operational performance. However, results of these studies show that the data do not support the hypothesis of the effectiveness of ISO 9001 affect the product quality and operational performance affects the product quality. Therefore, from the third hypothesis proposed research is not all in accordance with the findings in previous research.*

*Keywords: ISO 9001, Operational Performance, Quality Products*

U M N

## **KATA PENGANTAR**

Puji dan syukur ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa yang telah memberikan rahmat-Nya sehingga penulis bisa menyelesaikan skripsi yang berjudul Pengaruh Efektivitas ISO 9001 terhadap Kualitas Produk dan Kinerja Operasional Pada Perusahaan Manufaktur di Jabodetabek dengan baik sesuai dengan waktu yang telah ditentukan. Adapun tujuan dari penulisan skripsi ini yaitu sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan pendidikan Strata Satu (1) Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Multimedia Nusantara.

Skripsi ini telah memberikan banyak pengalaman dan pengetahuan yang sangat berguna untuk penulis baik menambah informasi dan referensi para pembaca mengenai ISO 9001 yang berpengaruh untuk meningkatkan kinerja operasional di sebuah perusahaan, serta dapat memberikan sebuah gambaran informasi, pandangan dan saran yang berguna bagi para pelaku bisnis, maupun kepada para akademis dan masyarakat umum.

Penulis juga menyadari bahwa penulisan skripsi ini tidak lepas dari bantuan pihak yang turut serta memberikan ilmu, pengalaman, saran, kritik, pendapat dan lain-lain.

Oleh karena itu, melalui kesempatan ini, penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada:

1. Tuhan Yang Maha Esa yang selalu memberikan berkat-Nya kepada penulis sehingga penulis diberikan kesehatan, motivasi, dan semangat untuk terus berusaha menyelesaikan skripsi ini dengan baik;
2. Orang tua dan keluarga penulis yang selalu memberikan dukungan dan semangat dalam penyelesaian skripsi;
3. Ibu Tessa Handra, S.E., M.T. selaku dosen pembimbing skripsi yang telah memberikan bimbingan selama proses pembuatan skripsi hingga selesai;
4. Ibu Purnamaningsih, S.E., M.S.M. selaku dosen yang telah memberikan masukan selama proses pembuatan skripsi;
5. Ibu Anna Riana Putriya, S.E., M.S.E. selaku dosen yang telah memberikan masukan selama proses pembuatan skripsi.
6. Teman-teman mahasiswa yang telah membantu memberikan masukan selama proses pembuatan skripsi.
7. Seluruh pihak yang namanya tidak dapat disebutkan satu per satu, penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya atas bantuan dan doanya.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan. Oleh karena itu, penulis menerima saran dan kritik dari para pembaca demi perbaikan di masa yang akan datang. Semoga skripsi ini dapat berguna bagi siapapun yang membacanya. Terima kasih.

Tangerang, 13 Juli 2015

Penulis

UMMN



## DAFTAR ISI

PERSETUJUAN SKRIPSI .....	ii
PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI .....	iii
ABSTRAK .....	iv
<i>ABSTRACT</i> .....	v
KATA PENGANTAR .....	vi
DAFTAR ISI .....	ix
DAFTAR GAMBAR .....	xiii
DAFTAR TABEL .....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN .....	xv
BAB I PENDAHULUAN .....	1
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	5
1.3 Batasan Masalah .....	6
1.4 Tujuan Penelitian .....	7
1.5 Manfaat Penelitian .....	7
1.6 Sistematika Penulisan Skripsi .....	8
BAB II LANDASAN TEORI .....	10
2.1 Manajemen Operasional .....	10
2.2 Efektivitas .....	11
2.3 Efektivitas ISO 9001 .....	12
2.4 Kinerja .....	17

2.5 Kinerja Operasional .....	18
2.6 Kualitas Produk.....	19
2.7 Pengembangan Hipotesis .....	21
2.7.1 Hubungan Efektivitas ISO 9001 dengan Kualitas Produk .....	21
2.7.2 Hubungan Efektivitas ISO 9001 dengan Kinerja Operasional ..	21
2.7.3 Hubungan Efektivitas ISO 9001 dengan Kualitas Produk.....	22
2.8 Model Penelitian .....	22
2.9 Penelitian Terdahulu .....	23
<b>BAB III METODOLOGI PENELITIAN .....</b>	<b>27</b>
3.1 Gambaran Umum Objek Penelitian .....	27
3.2 Jenis dan Desain Penelitian.....	29
3.3 Populasi dan Sampel .....	30
3.3.1 <i>Sample Unit</i> .....	30
3.3.2 <i>Time Frame</i> .....	30
3.3.3 <i>Sample Size</i> .....	30
3.3.4 <i>Sampling Technique</i> .....	31
3.4 Definisi Operasional Variabel.....	32
3.5 Teknik Pengolahan Analisis Data .....	35
3.5.1 Metode Analisis Data <i>Content Validity</i> Menggunakan	
Faktor Analisis .....	35
3.5.1.1 Uji Validitas .....	36
3.5.1.2 Uji Reliabilitas .....	37
3.5.2 Metode Analisis Data dengan <i>Structural Equation Model</i> .....	38

3.5.3 Model Pengukuran ( <i>Measurement Model</i> ) .....	45
3.5.4 Model Keseluruhan Penelitian ( <i>Path Diagram</i> ) .....	49
BAB IV ANALISIS DAN PEMBAHASAN.....	50
4.1 Profil Responden.....	50
4.1.1 Lamanya Responden Tersertifikasi ISO 9001 .....	50
4.2 Uji Instrument untuk <i>Content Validity</i> .....	51
4.3 Analisis Deskriptif .....	52
4.3.1 <i>Continuous Improvement</i> .....	53
4.3.2 <i>Customer Satisfaction Focus</i> .....	55
4.3.3 <i>Prevention of Nonconformities</i> .....	56
4.3.4 Kinerja Operasional .....	57
4.3.5 Kualitas Produk.....	58
4.4 Hasil Analisis Data <i>Structural Equation Model (SEM)</i> .....	59
4.4.1 Hasil Analisis Kecocokan Keseluruhan Model ( <i>Goodness of Fit</i> ) .....	59
4.4.2 Kecocokan <i>Absolute Measurement Model</i> .....	60
4.4.3 Kecocokan <i>Incremental Measurement Model</i> .....	61
4.4.4 Kecocokan <i>Parsimonious Measurement Model</i> .....	63
4.4.5 Hasil Analisis Model Pengukuran .....	64
4.4.6 Hasil Analisis Model Struktural.....	72
4.5 Pembahasan.....	76
4.5.1 Hasil Uji Pengaruh Efektivitas ISO 9001 Terhadap Kualitas Produk.....	76

4.5.2 Hasil Uji Pengaruh Efektivitas ISO 9001 Terhadap	
Kinerja Operasional .....	77
4.5.3 Hasil Uji Pengaruh Kinerja Operasional Terhadap	
Kualitas Produk.....	77
4.6 Implikasi Manajerial .....	78
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>82</b>
5.1 Kesimpulan .....	82
5.2 Saran .....	83
5.2.1 Saran Untuk Perusahaan yang Belum Menerapkan	
ISO 9001 .....	83
5.2.2 Saran Untuk Penelitian Selanjutnya.....	84
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>85</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>92</b>

UMMN

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 ISO 9001 <i>Certificate in Indonesia</i> .....	4
Gambar 2.1 Proses Sertifikasi ISO 9001 (Melalui SGS) .....	13
Gambar 2.2 Model Penelitian .....	22
Gambar 3.1 Model Pengukuran <i>Continuous Improvement</i> .....	46
Gambar 3.2 Model Pengukuran <i>Customer Satisfaction Focus</i> .....	46
Gambar 3.3 Model Pengukuran <i>Prevention of nonconformities</i> .....	47
Gambar 3.4 Model Pengukuran Kualitas Produk .....	48
Gambar 3.5 Model Pengukuran Kinerja Operasional.....	48
Gambar 3.6 Model Keseluruhan Penelitian ( <i>Path Diagram</i> ) .....	49
Gambar 4.1 Hasil Persentase Jumlah Perusahaan Berdasarkan Lamanya Tersertifikasi ISO 9001 .....	50
Gambar 4.2 <i>Path Diagram Measurement Model Standardized Estimates</i> .....	66
Gambar 4.3 <i>Path Diagram Structural Model standardized Estimates</i> .....	73

UMMN

## DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu .....	25
Tabel 3.1 Definisi Operasional .....	33
Tabel 3.2 Uji Validitas .....	36
Tabel 3.3 Perbandingan Ukuran-ukuran <i>Goodness of Fit</i> (GOF) .....	40
Tabel 4.1 Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas .....	51
Tabel 4.2 Kategori Mean dari Skor Interval .....	53
Tabel 4.3 Penilaian Responden Terhadap Dimensi <i>Continuous Improvement</i> .....	54
Tabel 4.4 Penilaian Responden Terhadap Dimensi <i>Customer Satisfaction Focus</i> .....	55
Tabel 4.5 Penilaian Responden Terhadap Dimensi <i>Prevention of Nonconformities</i> .....	56
Tabel 4.6 Penilaian Responden Terhadap Dimensi Kinerja Operasional .....	57
Tabel 4.7 Penilaian Responden Terhadap Dimensi Kualitas Produk .....	58
Tabel 4.8 Hasil Analisis Kecocokan <i>Absolute Measurement Model</i> .....	60
Tabel 4.9 Hasil Analisis Kecocokan <i>Incremental Measurement Model</i> .....	61
Tabel 4.10 Hasil Analisis Kecocokan <i>Parsimonious Measurement Model</i> .....	63
Tabel 4.11 Hasil Uji Validitas .....	67
Tabel 4.12 Hasil Uji Reliabilitas.....	71
Tabel 4.13 <i>Regression Weight</i> .....	74
Tabel 4.14 Hasil Analisis Hipotesis Model Struktural .....	74

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 : Kuesioner.....	92
Lampiran 2 : Hasil Uji <i>Content Validity</i> Validitas dan Realibilitas.....	97
Lampiran 3 : Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas .....	102
Lampiran 4 : Hasil Uji Analisis Model Struktural.....	105
Lampiran 5 : <i>Model Fit Summary</i> .....	106
Lampiran 6 : Data Perusahaan .....	109

UMMN