

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Saat ini perkembangan yang berlangsung sangat cepat yang tidak dapat dihindari baik dari sektor pemerintah maupun swasta. Perkembangan tersebut menuntut semua pihak untuk mempersiapkan diri dalam menyusun langkah-langkah yang produktif maupun antisiptuf sebaik mungkin untuk bisa bertahan dalam menghadapi kondisi persaingan. Hal ini menyebabkan perusahaan harus mempunyai daya saing yang tinggi agar tidak tenggelam diantara kompetitornya.

Persaingan bisnis yang semakin ketat menuntut para pelaku usaha untuk terus melakukan perbaikan dan pengembangan kualitas perusahaan baik peningkatan dari segi pelayanan terhadap konsumen maupun dari segi sumber daya manusia apalagi dalam perusahaan yang bergerak di bidang jasa kinerja karyawan yang baik sangat diperlukan. Perusahaan akan berusaha mencari dan membina karyawan dengan semangat tinggi menciptakan dan memelihara keunggulan sumber daya manusia yang mampu bersaing. Karyawan merupakan salah satu unsur terpenting dalam suatu perusahaan maupun organisasi baik dalam lingkup pemerintah maupun swasta yang bergerak dalam bidang jasa maupun non jasa. Sumber Daya Manusia (SDM) tersebut mencakup keseluruhan individu yang terlibat dalam kegiatan organisasi dari level tertinggi sampai terendah yang terlibat dalam kegiatan operasional perusahaan. Semua sumber daya manusia tersebut memiliki dan fungsi yang sama yaitu mendukung kemajuan perusahaan maupun organisasi yang menaunginya agar mencapai tujuan yang telah ditetapkan.

Keberadaan pegawai merupakan aspek yang terpenting bagi terwujudnya rencana organisasi yang telah ditetapkan. Peranan sumber daya manusia akan semakin penting ketika berada pada era globalisasi yang penuh dengan tantangan. Mengingat hal tersebut, sudah menjadi sebuah keharusan bagi organisasi untuk memperhatikan pengelolaan sumber daya manusia. Karena kegagalan dalam

pengelolaan sumber daya manusia dalam organisasi akan mendatangkan kerugian bagi organisasi yaitu tidak tercapainya tujuan yang telah ditetapkan begitupun sebaliknya. Sumber daya manusia merupakan aset organisasi yang sangat vital, karena itu peran dan fungsinya tidak bisa digantikan oleh sumber daya lainnya. Betapapun modern teknologi yang digunakan, atau seberapa banyak dana yang disiapkan, namun tanpa sumber daya manusia yang profesional semuanya menjadi tidak bermakna (Yuniarsih & Suwatno, 2008). Salah satu cara dalam menghadapi tantangan tersebut adalah dengan meningkatkan kinerja pegawainya. Kinerja pegawai akan mencerminkan kinerja organisasi. 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 (Mangkunegara, 2001).

PT Neekoi Wisata merupakan perusahaan yang bergerak dibidang jasa, yaitu travel haji dan umroh. Haji dan umroh merupakan salah satu ibadah yang diwajibkan bagi setiap umat muslim yang mampu. Kewajiban ini merupakan rukun islam yang kelima. Haji dan umroh hanya diwajibkan sekali seumur hidup, ini berarti jika seseorang telah melaksanakannya yang pertama, maka selesailah kewajibannya. Untuk yang kedua, ketiga dan seterusnya hanyalah sunnah. Hukum ibadah umroh ini masih terjadi perbedaan pendapat. Sebagian ulama mengatakan wajib dan sebagian yang lain mengatakan sunnah. Jika disimpulkan dari argumen para ulama, umroh yang memiliki hukum wajib adalah umroh yang tidak dilaksanakan berkaitan dengan haji hukumnya sunnah.

PT Neekoi Wisata sendiri telah menerapkan standarisasi ISO 9001:2015. Dimana dengan diterapkannya sistem ISO tersebut diharapkan perusahaan dapat memberikan pelayanan yang profesional kepada calon jama'ahnya. Standarisasi yang terbaik dalam mendukung mutu perusahaan karena erat kaitannya dengan jama'ah umroh yakni salah satunya dengan menerapkan sertifikasi ISO 9001, yang merupakan prosedur terdokumentasi dan praktek-praktek standar untuk sistemn manajemen mutu. Di mana bertujuan menjamin kesesuaian dari suatu proses dan produk (barang atau jasa) terhadap kebutuhan atau persyaratan tertentu oleh jama'ah dan organisasi.

Djarmiko dan Junaedi (2001) ISO adalah suatu pedoman dan persyaratan yang digunakan suatu organisasi untuk menghasilkan produk yang bermutu dan sesuai dengan keinginan pelanggan. Meningkatkan persaingan membuat perusahaan menyadari pentingnya kualitas. ISO 9001 telah menjadi standar/persyaratan dalam perdagangan dunia dan sebagai salah satu wujud jaminan terhadap kualitas yang dijual. Standar tersebut sudah menjadi hal mutlak bagi perusahaan dalam meningkatkan kepuasan pelanggan.

Ada banyak perusahaan jasa atau travel haji dan umroh yang telah memiliki standar ISO 9001. Namun masih banyak juga perusahaan yang telah terjamin kualitasnya, tetapi melupakan apa yang telah menjadi tugas mereka untuk mempertahankan mutu perusahaannya. Terutama dalam memberikan pelayanan yang prima terhadap jama'ah. Di mana beberapa perusahaan memonitor hanya ketika menjelang *surveillance audit*. Tujuannya hanya untuk mengamankan berbagai proses sebelum diperiksa oleh konsultan ISO. Akibatnya ada pelaku yang sudah bersertifikat ISO masih sering mengecewakan jama'ahnya. Realitanya terlebih untuk bisa mempertahankannya. Sehingga kedepan sertifikat tersebut dapat terus diperoleh tiap jangka waktunya, tak lupa tetap memperbaiki serta meningkatkan kualitas perusahaan.

PDCA adalah singkatan dari *plan*, *do*, *check* dan *action* yaitu siklus peningkatan proses (*process improvement*) yang berkesinambungan atau secara terus menerus, seperti lingkaran yang tidak ada akhirnya. Suatu proses pemecahan masalah empat langkah yang umum digunakan dalam pengendalian kualitas adalah PDCA. *Plan*, *do*, *check* dan *action* dikenal sebagai “siklus Shewhart”, karena pertama kali ditemukan oleh *Walter Shewhart* beberapa puluh tahun yang lalu. Namun dalam perkembangannya, analisis PDCA lebih sering disebut “siklus Deming”. Hal ini disebabkan karena Deming adalah orang yang mempopulerkan penggunaannya dan memperluas penerapannya. Namun, Deming sendiri selalu merujuk metode ini sebagai siklus Shewhart, yang dianggap sebagai bapak pengendalian kualitas statistik. PDCA adalah cara yang bermanfaat untuk melakukan perbaikan secara terus menerus tanpa berhenti (Tannady, 2015:133)

Sistem ISO 9001 berfokus pada efektivitas dan proses perbaikan yang berkelanjutan dengan menggunakan pendekatan siklus PCDA (*Plan, Do, Check* dan *Action*), dimana setiap proses dilakukan dengan perencanaan yang matang, implementasi yang terukur dan jelas, dilakukan evaluasi dan analisis data yang akurat, serta tindakan perbaikan yang sesuai dengan monitoring pelaksanaannya, agar benar-benar bisa menyelesaikan masalah yang terjadi di organisasi (Ariani, 2013:134).

Dalam hal ini untuk melihat bagaimana kondisi sebenarnya mengenai kinerja operasional pada PT Neekoi Wisata dilakukan pra-survei dengan menyebarkan kuesioner sementara, yang terdiri dari indikator mengenai kinerja operasional kepada 20 karyawan. Survei dilakukan dengan memberikan pertanyaan yang berkaitan dengan kinerja operasional :

Tabel 1.1

Pra Kuesioner Kinerja Operasional

NO	PERNYATAAN	STS	TS	N	S	SS	PRESENTASE			TARGET
							%TS	%N	%S	
1	Dengan adanya penerapan ISO pendapatan perusahaan meningkat		5	15			25%	75%		100%
2	Dengan adanya penerapan ISO kepuasan pelanggan terus meningkat		5	15			25%	75%		100%

NO	PERNYATAAN	STS	TS	N	S	SS	PRESENTASE			TARGET
							%TS	%N	%S	
3	Dengan adanya penerapan ISO perusahaan selalu mengevaluasi kinerja karyawan		17	3			85%	15%		100%
4	Dengan adanya penerapan ISO karyawan mengikuti pelatihan yang diadakan perusahaan		4	11	5		20%	55%	25%	100%

Sumber: Hasil Olah Data Pra Kuesioner, 2020.

Berdasarkan penyebaran kuesioner tersebut, dapat terlihat bahwa kondisi kinerja operasional belum sesuai dengan yang diharapkan. Hal ini dapat dilihat dari pernyataan pertama dimana dengan adanya penerapan ISO pendapatan perusahaan meningkat, target yang ditetapkan sebesar 100% dari 20 orang, tetapi presentase tidak setuju sebesar 25% dan netral sebesar 75%, sehingga sudah diterapkannya ISO perusahaan masih belum bisa meningkatkan penghasilannya, maka dari itu perusahaan disarankan lebih fokus kepada pelanggan. Pernyataan kedua dimana dengan adanya penerapan ISO kepuasan pelanggan meningkat, target yang ditetapkan sebesar 100% dari 20 Orang, tetapi presentase tidak setuju sebesar 25% dan netral sebesar 75%, sehingga sudah diterapkannya ISO perusahaan masih belum bisa meningkatkan kepuasan pelanggan, maka perusahaan harus lebih mengetahui apa kebutuhan pelanggan sehingga pelanggan merasa lebih puas dengan pelayanan yang diberikan. Kepuasan pelanggan tersebut dilihat dari kuesioner yang dibagikan perusahaan ke pelanggan. Pernyataan ketiga dimana dengan adanya penerapan ISO perusahaan selalu mengevaluasi kinerja karyawan, target yang ditetapkan sebesar 100% dari 20 orang, tetapi presentase tidak setuju sebesar 85% dan netral sebesar 15%, sehingga perusahaan perlu lebih mengevaluasi kinerja karyawannya agar lebih

baik lagi. Pernyataan keempat dimana dengan adanya penerapan ISO karyawan mengikuti pelatihan yang diadakan perusahaan, target yang ditetapkan sebesar 100% dari 20 orang, tetapi presentase tidak setuju sebesar 20%, netral sebesar 55% dan setuju sebesar 25%, maka dari itu perusahaan disarankan lebih mendorong karyawannya untuk mengikuti pelatihan yang sudah disediakan oleh perusahaan.

Tabel 1.2

Tabel Permasalahan ISO

No	Keterangan	Jumlah Karyawan Operasional	Target	Jumlah Karyawan yang Sudah Memenuhi Standar ISO	Pencapaian
1.	Menyediakan kebutuhan karyawan untuk menunjang pekerjaan	32	100%	25	78%
2.	Pelatihan karyawan	32	100%	15	46%
3.	Memonitor informasi mengenai kinerja karyawan	32	100%	25	78%
4.	Adanya perbaikan dan meminimalisir kesalahan yang sama	32	100%	20	62%

Sumber: Wawancara Peneliti Terhadap Perusahaan PT Neekoi Wisata, 2020.

Berdasarkan hasil wawancara yang sudah dilakukan terdapat kurangnya menyediakan kebutuhan karyawan, target yang ditetapkan 100% dari 32 orang karyawan operasional, tetapi hanya 25 orang karyawan yang kebutuhannya sudah terpenuhi dengan presentase sebesar 78%, sehingga perusahaan perlu memperhatikan kembali kebutuhan apa saja yang diperlukan karyawannya untuk menunjang pekerjaan. Terdapat kurangnya pelatihan karyawan, target yang ditetapkan 100% dari 32 orang karyawan operasional, tetapi hanya 15 orang karyawan yang mengikuti

dengan presentase sebesar 46%, sehingga perusahaan perlu pengecekan dan memberikan pelatihan yang memadai untuk menunjang kinerja karyawan tersebut. Perusahaan perlu melakukan pelatihan-pelatihan untuk para karyawannya guna mencegah terjadinya kesalahan pada saat bekerja. Terdapat kurangnya memonitor informasi mengenai kinerja karyawan, target yang ditetapkan 100% dari 32 orang karyawan operasional, tetapi hanya 25 orang karyawan yang sudah dimonitor informasi mengenai kinerjanya dengan presentase sebesar 78%, sehingga perusahaan perlu lebih memonitor informasi mengenai kinerja karyawannya agar kinerja yang dihasilkan karyawan lebih maksimal. Terdapat kurangnya perbaikan dan meminimalisir kesalahan yang sama, target yang ditetapkan 100% dari 32 orang karyawan operasional, tetapi hanya 20 orang karyawan yang dapat meminimalisir kesalahan yang sama dengan presentase sebesar 62%, sehingga perusahaan perlu terus memantau karyawannya agar tidak terus melakukan kesalahan yang sama. Tabel di atas menjelaskan target dan pencapaian tentang permasalahan ISO 9001 yang ada diperusahaan.

Maka dari itu penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “Pengaruh Penerapan Standar ISO 9001:2015 Terhadap Kinerja OPERasional Pada PT Neekoi Wisata”

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas dapat dirumuskan masalah yang terjadi sebagai berikut :

1. Bagaimana pengaruh antara variabel *plan* yang terdiri dari (konteks organisasi, kepemimpinan, dan perencanaan) terhadap kinerja operasional pada PT Neekoi Wisata?
2. Bagaimana pengaruh antara variabel *do* yang terdiri dari (dukungan dan operasional) terhadap kinerja operasional pada PT Neekoi Wisata?
3. Bagaimana pengaruh antara variabel *check* yang terdiri dari (evaluasi kinerja) terhadap kinerja operasional pada PT Neekoi Wisata?

4. Bagaimana pengaruh antara variabel *action* yang terdiri dari (perbaikan) terhadap kinerja operasional pada PT Neekoi Wisata?
5. Bagaimana pengaruh antara variabel *plan*, *do*, *check* dan *action* secara simultan terhadap kinerja operasional pada PT Neekoi Wisata?

1.3. Tujuan dan Manfaat Penelitian

Berkaitan dengan rumusan masalah diatas, maka tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui apakah ada pengaruh antara *plan* terhadap kinerja operasional pada PT Neekoi Wisata.
2. Untuk mengetahui apakah ada pengaruh antara *do* terhadap kinerja operasional pada PT Neekoi Wisata.
3. Untuk mengetahui apakah ada pengaruh antara *check* terhadap kinerja operasional pada PT Neekoi Wisata.
4. Untuk mengetahui apakah ada pengaruh antara *action* terhadap kinerja operasional pada PT Neekoi Wisata.
5. Untuk mengetahui apakah ada pengaruh antara *plan*, *do*, *check* dan *action* secara simultan terhadap kinerja operasional pada PT Neekoi Wisata.

Manfaat dari penelitian ini antara lain :

1. Secara Teoritis

Melalui penelitian ini diharapkan dapat berguna bagi pengembangan kajian ilmu manajemen operasional tentang ISO 9001:2015. Dalam hal penerapan standar ISO 9001:2015 terhadap kinerja operasional.

2. Secara Praktis

Penelitian ini diharapkan dapat berguna bagi perusahaan penyedia jasa ataupun instansi terkait dalam hal ini PT Neekoi Wisata dalam pengaruh penerapan ISO 9001:2015 terhadap kinerja operasional.

3. Secara Akademik

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi acuan bagi peneliti selanjutnya yang akan meneliti dengan judul atau tema yang sama.

1.4. Ruang Lingkup dan Batasan Masalah

Pembatasan masalah dilakukan agar penelitian lebih terarah, terfokus dan tidak menyimpang dari sasaran pokok penelitian. Oleh karena itu, penulis membatasi penelitian ini sebagai berikut:

1. Permasalahan penelitian yang dibahas pada pengaruh penerapan ISO 9001:2015.
2. Penelitian difokuskan pada seluruh karyawan bagian operasional.
3. Pembahasan difokuskan pada pengaruh penerapan standar ISO 9001:2015 terhadap kinerja operasional pada PT Neekoi Wisata.

1.5. Sistematika Pelaporan

Supaya mempermudah pembahasan hasil penelitian ini maka dilakukan secara sistematis dan terperinci, sehingga dapat diperoleh gambaran secara garis besar. Sistematika pelaporan hasil penelitian sebagai berikut :

BAB 1 Pendahuluan

Pada bab ini diuraikan latar belakang masalah penelitian, tujuan dan manfaat penelitian, ruang lingkup dan pembatasan masalah, serta sistematika pelaporan.

BAB II Tinjauan Pustaka

Dalam bab ini diuraikan mengenai teori dari hasil studi literatur dan sumber lainnya yang berhubungan dengan masalah penelitian, teori yang digunakan sebagai landasan teori dalam menganalisis masalah. Adapun penelitian terdahulu yang menjelaskan tentang topik yang sama. Dan juga ada kerangka pemikiran yang digunakan untuk memudahkan dalam memahami alur skripsi ini.

BAB III Metode Penelitian

Dalam bab ini diuraikan beberapa hal antara lain tentang desain penelitian seperti lokasi penelitian, waktu penelitian, jenis dan sumber data yang digunakan, teknik pengumpulan data, model dan instrumen penelitian serta metode analisis.

BAB IV Hasil Penelitian

Pada bab ini berisikan tentang proses perhitungan dan menampilkan hasil-hasil data yang diperoleh oleh penulis yang dituangkan berdasarkan landasan teori yang dibahas pada bab sebelumnya, serta menggunakan rumus-rumus serta metode yang digunakan sebagai alat bantu. Selain itu, pembahasan disajikan dan disusun secara rapi dan terperinci.

BAB V Simpulan dan Saran

Pada bab ini diuraikan mengenai simpulan dari hasil penelitian terhadap masalah yang diteliti. Dan juga saran yang diberikan sebagai masukan dari hasil penelitian.

