

## ANALISIS IMPLEMENTASI SISTEM MANAJEMEN MUTU ISO 9001:2015 TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DENGAN KUALITAS LAYANAN

Amirotul Humairo<sup>1</sup>, Devira Al Azroh<sup>2</sup>, Diaz Faishal Azhari<sup>3</sup>, Bakhrul Huda<sup>4</sup>

<sup>1</sup>Universitas Islam Negeri Sunan Ampel Surabaya, Surabaya, Indonesia

<sup>2</sup>Universitas Islam Negeri Sunan Ampel Surabaya, Surabaya, Indonesia

<sup>3</sup>Universitas Islam Negeri Sunan Ampel Surabaya, Surabaya, Indonesia

<sup>4</sup>Universitas Islam Negeri Sunan Ampel Surabaya, Surabaya, Indonesia

Email: <sup>1</sup>[08040420100@student.uinsby.ac.id](mailto:08040420100@student.uinsby.ac.id), <sup>2</sup>[08040420109@student.uinsby.ac.id](mailto:08040420109@student.uinsby.ac.id),  
<sup>3</sup>[08040420111@student.uinsby.ac.id](mailto:08040420111@student.uinsby.ac.id), <sup>4</sup>[bakhrulhuda@gmail.com](mailto:bakhrulhuda@gmail.com)

### Abstrak

Pada kajian kali ini hanya berfokus pada analisis penerapan sistem manajemen mutu "SMM". Selain pengenalan sistem manajemen mutu "SMM", kualitas layanan hingga kepuasan para pelanggan. Pada saat pengumpulan data, peneliti membagikan beberapa kuesioner kepada pegawai PT Taspen (Cirebon). Teknik penelitian untuk menganalisis Sistem Manajemen Mutu yang digunakan dalam penelitian kali ini yaitu dengan menggunakan analisis regresi. Hasil penelitian ini menunjukkan adanya hubungan yang signifikan antara kepuasan pelanggan dengan kualitas layanan dan penggunaan sistem manajemen kualitas, serta hubungan yang signifikan antara kualitas layanan dan penggunaan sistem manajemen kualitas. Pengenalan Sistem Manajemen Mutu "SMM" tidak terlalu berpengaruh terhadap kepuasan para pelanggan. Hal tersebut dibuktikan melalui hasil survei dengan penyebaran beberapa kuesioner pada pegawai PT Taspen (Cirebon). Kepuasan pelanggan harus dikomunikasikan oleh kualitas layanan. Sehingga mendapatkan hasil yang memiliki beberapa implikasi administratif.

**Kata Kunci:** Sistem Manajemen Mutu, Kualitas Layanan, dan Kepuasan Pelanggan

### Abstract

This study focuses only on the analysis of the implementation of the "QMS" quality management system. In addition to the introduction of the "QMS" quality management system, service quality to customer satisfaction. At the time of data collection, researchers distributed several questionnaires to employees of PT Taspen (Cirebon). The research technique for analyzing the Quality Management System used in this study is by using regression analysis. The results of this study indicate that there is a significant relationship between customer satisfaction and service quality and the use of quality management systems, as well as a significant relationship between service quality and use of quality management systems. The introduction of a Quality Management System "QMS" does not have much influence on customer satisfaction. This was proven through survey results by distributing several questionnaires to employees of PT Taspen (Cirebon). Customer satisfaction must be communicated by service quality. So get results that have some administrative implications.

**Keywords:** Quality Management System, Service Quality, and Participant Satisfaction

## PENDAHULUAN

Sistem Manajemen Mutu (SMM) adalah seperangkat prosedur terdokumentasi dan praktik manajemen sistem yang terstandarisasi dan disengaja diperlukan untuk memastikan bahwa proses dan produk sesuai dengan persyaratan khusus atau persyaratan yang diberlakukan oleh pelanggan dan pasar, hal tersebut dinyatakan untuk memastikan bahwa organisasi menerapkan sistem manajemen mutu yang sudah sesuai dengan permintaan para pelanggan, Sekretariat ISO (Organisasi Internasional) mengeluarkan aturan atau persyaratan terdokumentasi untuk sistem manajemen mutu (Semuel & Zulkarnain, 2012).

Tujuan utama dari penerapan Sistem Manajemen Mutu (SMM) adalah untuk meningkatkan kualitas dan kepuasan para pelanggan di dalam dan di luar sebuah organisasi. Salah satu cara yang sangat efektif dan perlu dilakukan untuk menerapkan sistem mutu yang baik dan terkenal di dunia adalah dengan menggunakan ISO 9001. Untuk standar ISO 9001 kini telah diperkenalkan ke seluruh dunia. Banyak perusahaan Indonesia yang sudah menerapkan sistem manajemen mutu dengan menyelesaikan sertifikasi 9001, dan organisasi-organisasi ini berusaha agar menerapkan semua persyaratan-persyaratan standar manajemen mutu internasional tersebut demi hanya mendapatkan sertifikasi ISO 9001.

ISO adalah sebuah organisasi non-pemerintahan dan standar yang dikembangkannya sering menjadi dasar hukum melalui perjanjian atau standar nasional, yang memberikan pengaruh sangat besar daripada kebanyakan organisasi non-pemerintahan yang lainnya. Standar merupakan sarana untuk mencapai sasaran mutu yang diharapkan dapat menjawab tantangan globalisasi dengan tujuan akhir tercapainya efektifitas dan efisiensi organisasi. Peranan dari standar ISO adalah merumuskan tugas dan sistem sesuai dengan spesifikasi pelanggan untuk mencapai keseragaman layanan. Berbagai berita manajemen terkait tunjangan profesi ISO sudah pernah dibahas pada aneka macam literatur. Namun, beberapa penelitian sudah meneliti mengenai pengaruh tunjangan profesi ISO terhadap persepsi konsumen terhadap penyedia layanan.

PT. Taspen adalah penyelenggara dana pensiun sektor publik yang didirikan untuk memberikan layanan anuitas, asuransi jiwa, dan asuransi uang pra-pensiun dan pembayaran bulanan kepada peserta atau ahli warisnya pada saat pensiun. Harapkan pembayaran sekaligus untuk digunakan sebagai cadangan untuk memulai hidup baru setelah pensiun. Berdasarkan Peraturan Pemerintah (PP) No. 13, skema tersebut diperluas menjadi pensiun, tunjangan warisan, dan pensiun cacat bagi pegawai negeri sipil. Nomor 25 Tahun 1981. Anggota Taspen rata rata semuanya anggota dari PNS, antara lain yaitu Pegawai pemerintah yang diangkat dan dipekerjakan oleh pejabat pemerintah atau instansi pemerintah yang berwenang dan digaji sesuai dengan skala gaji yang berlaku bagi mereka. dibayarkan untuk pengeluaran pegawai APBN. Sedangkan untuk beberapa pejabat, yaitu anggota TNI/Polri dan pejabat Departemen Pertahanan, program serupa yang terpisah, yaitu Asabri (Asuransi Sosial Angkatan Bersenjata Republik Indonesia) diluncurkan pada tanggal 1 Agustus 1971. Bahwa PT. Menurut Taspen (Cirebon) ISO 9001:2015 pada bulan September 2018, terhadap proses bisnis inti perusahaan.

Salah satu yang menjadi tujuan utama dalam Sistem Manajemen Mutu ISO 9001 yaitu untuk meningkatkan kepuasan para pelanggan. Namun pada saat ini masih sedikit perusahaan yang ada di Indonesia banyak bisnis yang telah terdaftar dengan sertifikasi ISO dan berpartisipasi dalam survei Badan ISO dari 192 negara menemukan bahwa banyak dari mereka telah menerapkan ISO 9001:2015 sebagai bagian dari sistem manajemen mutu mereka. Salah satu negara tersebut adalah Indonesia yang memiliki total 4212 perusahaan bersertifikat ISO 9001:2018 dibandingkan hanya 3075 dengan status ISO 9001:2015. Data ini diubah pada 3 September 2018, pukul 10:01 (*TASPEN Raih Penghargaan Juara 1 Annual Report Award 2018*).

Berbagai penelitian telah dilakukan mengenai keuntungan penerapan ISO 9001, dan salah satunya menunjukkan bahwa sertifikasi ISO 9001 mempunyai dampak yang sangat positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Menurut penelitian yang dilakukan implementasi SMM ISO 9001:2008 berdampak signifikan terhadap kualitas layanan akademik, namun pengaruhnya hanya 2 koma 4 persen. Persepsi

siswa yang positif sebagai konsumen layanan dan kepuasan meningkat (Rafiq, 2015). Berdasarkan penelitian lain tidak terjadi, seperti yang ditunjukkan oleh studi GAP 5 yang menggunakan teknik SERVQUAL dan membandingkan ekspektasi dengan ekspektasi pelanggan (mahasiswa). Kesimpulannya adalah lembaga perlu meningkatkan kecepatan pelayanan (akademik/mahasiswa/staf) dalam merespon mahasiswa (skor GAP 1.11). Institusi juga perlu lebih memperhatikan mahasiswa (skor GAP 1.06) (Syahrullah dkk., 2018).

Menurut penelitian empiris yang dilakukan oleh peneliti sebelumnya, implementasi ISO terus menghasilkan hasil yang beragam dalam hal kepuasan pelanggan, dengan beberapa hasil yang kurang optimal dan yang lainnya berdampak signifikan pada kualitas layanan dan kepuasan pelanggan. Akibatnya, penerapan sistem kualitas dan dampaknya terhadap kepuasan pelanggan melalui mediasi kualitas layanan harus diselidiki lebih lanjut. Ini akan menjadi dasar survei kepuasan pelanggan bagi perusahaan seperti PT Taspen (Cirebon) yang telah menerapkan ISO 9001:2015.

Sistem manajemen adalah tindakan yang diambil oleh organisasi untuk mengelola proses atau operasi agar produk atau layanan memenuhi tujuan yang ditentukan sendiri. Misalnya, memenuhi standar kualitas pelanggan, mematuhi persyaratan hukum, atau mencapai tujuan lingkungan. ISO 9001:2015 adalah persyaratan sistem mutu yang harus dipenuhi organisasi dengan menerapkan sistem yang efektif yang mencakup proses berkelanjutan untuk menyediakan dan meningkatkan layanan atau produk yang memenuhi persyaratan pelanggan, peraturan, dan hukum secara konsisten. Kemampuan untuk meningkatkan kepuasan pelanggan harus ditunjukkan terhadap Peningkatan Sistem Mutu sesuai dengan ISO 9001:2015. Sedangkan tujuh prinsip sistem manajemen mutu adalah fokus pelanggan, kepemimpinan, keterlibatan dan kebutuhan pribadi, pendekatan proses, peningkatan, pengambilan keputusan berbasis bukti, dan manajemen hubungan (relationship management).

Beberapa penelitian telah dilakukan untuk menyelidiki hubungan antara sistem manajemen mutu ISO 9001:2015 dengan kepuasan pelanggan, salah satunya dilakukan dengan hasil menunjukkan bahwa dari perspektif pelanggan, tingkat kepentingan masing-masing dimensi adalah authenticity 14,50%, reliability 26,06%, responsiveness 22,17%, assurance 19,22%, dan empathy 17,78%, berdasarkan analisis model GAP Rata-rata kemudian dibagi dengan total jumlah tanggapan. Manajemen Laboratorium Klinik Cito tampaknya sangat menyadari harapan pelanggan (Sari dkk., 2015).

Kualitas pelayanan adalah keunggulan yang diharapkan dan kendali atas tingkat keunggulan dalam memenuhi kebutuhan pelanggan (fandy tjiptono). Tuntutan pelanggan akan peningkatan kualitas layanan menuntut komitmen manajemen untuk meningkatkan kualitas layanan di dalam organisasi, khususnya melalui penerapan standar internasional seperti Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2015.

Selanjutnya, menegaskan adanya indikator kualitas pelayanan. Tanda layanan terlihat dan ramah. Petugas pelayanan menanggapi pengaduan pensiunan pejabat dengan ramah, santun, dan santun. Pejabat selalu bersedia membantu pensiunan pejabat (PNS) dan memberikan tanggungan dan asuransi (jaminan).

Menurut temuannya (fandy tjiptono), penerapan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2008 berdampak signifikan terhadap kualitas layanan akademik. Temuan studi ini menunjukkan tren positif. Hasil ini memberikan bukti empiris bahwa organisasi yang menerapkan ISO 9001:2008 secara signifikan meningkatkan kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan. Hubungan antara SMM ISO 9001:2015 dan kualitas layanan adalah positif, terutama untuk SMM ISO 9001:2015. sistem, sehingga meningkatkan kualitas layannya.

Secara khusus, memenuhi atau melampaui harapan klien target untuk kualitas layanan, merupakan kunci untuk memberikan kualitas layanan yang lebih baik. Kepuasan pelanggan dan kualitas tidak dapat dipisahkan. Ketika pelanggan menerima layanan berkualitas tinggi, mereka lebih cenderung membentuk hubungan pelanggan yang kuat. Jika pelayanan yang diterima atau diberikan memenuhi standar kualitas yang diharapkan, maka dianggap baik dan memuaskan. Kualitas jasa dianggap kualitas yang diinginkan jika melebihi harapan klien.

Pensiunan Pegawai Negeri Sipil (PNS) mengandalkan Informasi (Persero). Hasil penelitian menunjukkan bahwa kepuasan pensiunan pejabat federal dipengaruhi secara positif oleh variabel kualitas pelayanan (PNS). Studi ini menemukan bahwa kepuasan peserta (pelanggan) meningkat dengan kualitas layanan dan turun dengan kualitas layanan yang lebih rendah (Nasution dkk., 2018).

## METODE PENELITIAN

Dalam analisis implementasi sistem manajemen mutu ISO 9001:2015 menggunakan Metode penelitian kualitatif deskriptif untuk kepuasan pelanggan yang memediasi kualitas pelayanan. Karena deskripsi kualitatif digunakan untuk menilai dan mencirikan variabel yang diamati dalam suatu situasi. Penggunaan metode deskriptif dan kualitatif memerlukan proses dua tahap yang diawali dengan memaparkan fakta-fakta di lapangan (deskriptif) dan diakhiri dengan analisis kualitatif. Peneliti menggunakan data yang dipelajari sebelumnya dari PT Taspen (Cirebon) dalam penelitian ini. Kami ingin melakukan penelitian tambahan tentang dampak penerapan sistem manajemen mutu ISO 9001:2015 terhadap kepuasan pelanggan melalui mediasi kualitas layanan.

Peneliti sebelumnya mempelajari populasi sebanyak 65.731 orang di Pensiun PT Taspen (Persero) Cirebon. Rumus Slovin kemudian diterapkan pada teknik pengambilan sampel simple random probability sampling. Berdasarkan perhitungan sampel diperoleh sebanyak 100 responden.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan temuan penelitian, indikator dimensi keputusan berbasis bukti pada variabel sistem manajemen mutu memiliki nilai rata-rata tertinggi yaitu 4,30. Ini menunjukkan bahwa perilaku setiap peserta atau pelanggan diperiksa dan dievaluasi ketika PT. Taspen (Cirebon) mengambil keputusan. Akibatnya, peserta harus memutuskan apakah akan menangani keluhan pelanggan atau tidak sebagai bagian dari layanan ini.

PT Taspen (Cirebon) memiliki skor orientasi pelanggan rata-rata terendah untuk sistem manajemen mutunya, dengan skor transparansi 4,02. Artinya, dibutuhkan beberapa PT. Peserta Taspen (Cirebon) tetap menganggap dirinya tidak diprioritaskan dalam pelayanan. Hal ini bisa terjadi karena peserta percaya layanan tidak sesuai dengan kebutuhan dan harapan mereka, tetapi mayoritas pemain lain percaya PT. Taspen (Cirebon) fokus pada layanan pelanggan.

Dimensi kepercayaan, atau empati untuk memecahkan masalah pelanggan, memiliki skor rata-rata tertinggi, menurut para peneliti (4,17). Hal ini menunjukkan bahwa peserta atau pelanggan yakin PT Taspen (Cirebon) dapat memberikan pelayanan yang akurat, tepat waktu, dan dapat diandalkan.

Pengukuran terendah dengan rata-rata jumlah respon sebesar 3,95. Ini berarti pelanggan (client) dari perusahaan tersebut merasa adanya sebuah kekurangan mengenai ketepatan dan kecepatan memberikan informasi pelayanan yang jelas, namun ada juga beberapa pelanggan (client) menilai PT. Taspen (Cirebon), bahwasannya perusahaan tersebut melayani pelanggan dengan empati. Lalu mengenai variabel kepuasan pelanggan terlihat bahwa pada kedisiplinan petugas pelayanan memiliki rata-rata tertinggi yaitu sebesar 3,38. Ini berarti peserta dan klien PT. Taspen (Cirebon) merasakan keseriusan pengelolaan dalam organisasi dan pelaksanaan pelayanan, terutama kepatuhan terhadap aturan perundang-undangan yang telah ditetapkan.

Staf layanan PT. Taspen (Cirebon) pada dimensi kejelasan memiliki rata-rata terendah yaitu sebesar 3,80. Ini berarti sebagian pelanggan (client) PT. Taspen (Cirebon) merasa terdapat ketidakjelasan keberadaan petugas pelayanan dan kepastian seperti nama, jabatan serta wewenang dan tanggungjawab, tetapi sebagian besar pelanggan (client) yang lain telah merasa bahwasannya PT. Taspen (Cirebon) telah memberikan informasi yang jelas kepada petugas

pelayanan. Hasil t hitung merupakan dari regresi linier merupakan sebuah pengujian hipotesis yang dilakukan dengan menggunakan aplikasi SPSS pada table 1.

**Tabel 1. Hasil pengujian hipotesis**

Hipotesis	Koefisien (beta)	t-hitung	Sig
H1= Implementasi Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2015berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan	0,188	1,906	0,060
H2= Implementasi Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2015berpengaruh positif terhadap Kualitas Layanan	0,262	2,683	0,009
H3= Kualitas Layanan berpengaruh positif terhadapKepuasan Peserta (Pelanggan).	0,251	2,546	0,012

Sumber: Data diolah, 2022

Dampak daripada pengaplikasian SMM ISO 9001:2015 pada PT. Taspen (Persero) Cirebon yang dimana diperoleh data run dengan nilai t sebesar 1,906 dengan tingkat signifikansi sebesar 0,060. Hasil ini menunjukkan bahwa kepuasan pelanggan sangat berpengaruh dalam penerapan SMM. Artinya penerapan SMM memiliki dampak positif namun lemah. Hasil penelitian ini menunjukkan kemiripan dengan penelitian yang telah dilakukan (Branislav, T, 2019). yang menunjukkan bahwa penggunaan ISO sebagai tindakan preventif tidak berdampak signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Penelitian yang dilakukan dengan memiliki hasil yang bertolak belakang (Sari dkk., 2015) sedangkan hasil dari penelitian (Branislav, T, 2019) yang dimana memberikan efek positif dan berdampak signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

Hipotesis kedua dari penelitian ini memperlihatkan bahwa terdapat hubungan sebab akibat antara pengaruh SMM dengan kualitas pelayanan. Hasil daripada penelitian ini menunjukkan bahwa penerapan QMS memiliki dampak positif terhadap kualitas layanan. Hasil ini menunjukkan kesamaan dengan penelitian yang menemukan gagasan bahwasannya kualitas pelayanan mempunyai dampak yang besar. Dalam hal ini berarti semakin baik QMS diimplementasikan maka semakin baik pula kualitas pelayanan perusahaan.

Berdasarkan hasil pada tabel di atas, hal tersebut menunjukkan bahwasannya kualitas kepuasan pelanggan secara signifikan dipengaruhi oleh layanan yang bermanfaat. Hal ini diperkuat dengan hasil thitung sebesar 2,546 yang menunjukkan bahwa hipotesis 3 benar. Hasil ini mendukung temuan penelitian ilmiah sebelumnya, Kualitas layanan ini dapat ditingkatkan dengan memasukkan atribut seperti gamblang (tangible), empati (empati), dapat diandalkan (reliability), responsif (responsiveness), dan jaminan (assurance) (keamanan) (Nasution dkk., 2018, hlm. 30–34).

## KESIMPULAN

Berdasarkan hasil pembahasan di atas, maka hasil pengolahan data untuk kajian mengenai analisis penerapan SMM ISO 9001:2015 pada terhadap kepuasan pelanggan dengan mediasi kualitas pelayanan pada PT. Taspen (Cirebon), sehingga dapat dikatakan bahwa : (1) Hasil penerapan sistem manajemen mutu untuk kepuasan pelanggan masih sangat minim, hal ini menandakan bahwa PT. Taspen (Cirebon) perlu adanya peningkatan yang lebih untuk hasil dari kepuasan pelanggan. (2) Variabel kualitas layanan mediasi hubungan sebab akibat antara penerapan SMM dengan kepuasan pelanggan partisipan.

Penerapan SMM dan kualitas pelayanan terbukti memberikan dampak dalam temuan penelitian, baik secara positif dan signifikan. Temuan tersebut menunjukkan juga bahwasannya kualitas layanan sangat dampak signifikan dan menguntungkan terhadap kepuasan pelanggan (client).

Selain itu, organisasi harus berkonsentrasi pada peningkatan kualitas yang dimana memiliki nilai GAP tertinggi, yaitu kecepatan layanan akademik, kemahasiswaan dan fokus lembaga terhadap mahasiswa. Saran untuk penelitian lebih lanjut, seperti pertanyaan di bagian akademik dan kemahasiswaan dipisahkan, guna membantu unit layanan fokus. Tingkat kesalahan dapat dikurangi untuk meningkatkan akurasi sekaligus mengurangi jumlah sampel yang dibutuhkan.

## REFERENSI

- Branislav, T. (2019). Customer satisfaction and ISO 9001 improvement requirements in the supply chain. *The TQM Journal*, 222–238. <https://doi.org/10.1108/TQM-07-2017-0072>
- fandy tjiptono. (t.t.). *Perspektif manajemen dan pemasaran kontemporer*. andi ferdinand.
- Nasution, R. S., Tarigan, P., Siregar, L., & Efendi, E. (2018). PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PENSIUN PEGAWAI NEGERI SIPIL (PNS) PADA PT. TASPEN (PERSERO) CABANG PEMATANGSIANTAR. *SULTANIST: Jurnal Manajemen dan Keuangan*, 2(2), 30–34. <https://doi.org/10.37403/sultanist.v2i2.33>
- Rafiq, M. (2015). *ANALISIS DAMPAK PENERAPAN MANAJEMEN MUTU ISO 9001:2008 TERHADAP KUALITAS PELAYANAN AKADEMIK PERGURUAN TINGGI DI BANDAR LAMPUNG*.
- Sari, D. P., Purwanggono, B., Yuli, S., & Soedarto, J. H. (2015). *INTEGRASI ISO 9001:2000 DENGAN PZB GAP MODEL DALAM UPAYA PENINGKATAN KEPUASAN PELANGGAN DI LABORATORIUM KLINIK CITO SEMARANG*.
- Semuel, H., & Zulkarnain, J. (2012). Pengaruh Sistem Manajemen Mutu Iso Terhadap Kinerja Karyawan Melalui Budaya Kualitas Perusahaan (Studi Kasus PT. Otsuka Indonesia Malang). *Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan*, 13(2), 162–176. <https://doi.org/10.9744/jmk.13.2.162-176>
- Syahrullah, Y., Febriani, A., & Hulwani, B. Z. (2018). Analisis Kepuasan Pelanggan terhadap Implementasi ISO 9001: 2015 dengan Menggunakan Pendekatan Servqual (Studi Kasus: Institut Teknologi Telkom Purwokerto). *JIEMS (Journal of Industrial Engineering and Management Systems)*, 11(2). <https://doi.org/10.30813/jiems.v11i2.1185>
- TASPEN Raih Penghargaan Juara I Annual Report Award 2018*. (t.t.). Diambil 21 Desember 2022, dari <https://finansial.bisnis.com/read/20191115/215/1170691/taspen-raih-penghargaan-juara-i-annual-report-award-2018>