

HUBUNGAN ANTARA KOMPETENSI DAN PENERAPAN SISTEM MANAJEMEN MUTU DENGAN KEPUASAN KERJA KARYAWAN

Supriyatno

Universitas Mercu Buana

Email: yatno1207@yahoo.co.id

Abstract: This research was conducted to analyze the Competency and System Applied Quality Management ISO 9001: 2000 about Employee Satisfaction Work in Mercu Buana University at Jakarta. A survey method used during this research in which questionnaires were distributed to the respondents. The hypothesis analysis used the technique of simple and multiple regression and followed by the correlation. Using the Computer Program of SPSS (Statistical Product Service and Solution) with $n = 103$ (respondents) and $r_{\text{-tabel}} = 0,195$, the result showed that there was a less influenced between Competency and System Applied Quality Management ISO 9001 : 2000 to the Employee Satisfaction Work either Independent or concurrently. The Determinant Coefficients or Competency and System Applied Quality Management ISO 9001 : 2000 about Employee Satisfaction Work were 0,250 and 0,348. Which means the effects of Competency and System Applied Quality Management ISO 9001 : 2000 about Employee Satisfaction Work were 25 % and 34,8 % and the largely influenced by the factors. The Determinant Coefficients of Competency and System Applied Quality Management ISO 9001: 2000 about Employee Satisfaction Work was 0,420. Which means the effects of Competency and System Applied Quality Management ISO 9001: 2000 concurrently about Employee Satisfaction Work was 42% and the 58% Influenced by other factors.

Keyword: Employee Satisfaction Work, Competency, and System Applied Quality Management ISO 9001: 2000

Abstrak: Penelitian ini dilakukan untuk menganalisis Kompetensi dan Sistem Manajemen Mutu Terapan ISO 9001: 2000 tentang Kepuasan Karyawan Bekerja di Universitas Mercu Buana di Jakarta. Sebuah metode survei yang digunakan selama penelitian ini dimana kuesioner dibagikan kepada responden. Analisis hipotesis digunakan teknik regresi sederhana dan berganda dan dilanjutkan dengan korelasi. Menggunakan Program Komputer SPSS (Statistical Layanan Produk dan Solusi) dengan $n = 103$ (responden) dan $r\text{-tabel} = 0.195$, hasilnya menunjukkan bahwa ada kurang dipengaruhi antara Kompetensi dan Sistem Terapan Manajemen Mutu ISO 9001: 2000 untuk Karyawan kepuasan Kerja baik Independent atau bersamaan. The Determinan Koefisien atau Kompetensi dan Sistem Terapan Manajemen Mutu ISO 9001: 2000 tentang Pegawai Kerja Kepuasan yang 0250 dan 0348. Yang berarti efek Kompetensi dan Sistem Terapan Manajemen Mutu ISO 9001: 2000 tentang Pegawai Kerja Kepuasan adalah 25% dan 34,8% dan sebagian besar dipengaruhi oleh faktor-faktor. Koefisien Kompetensi dan Sistem Terapan Manajemen Mutu ISO 9001: 2000 tentang Pegawai Kerja Kepuasan adalah 0.420. Yang berarti efek Kompetensi dan Sistem Terapan Manajemen Mutu ISO 9001: 2000 secara bersamaan sekitar Karyawan Kerja Kepuasan adalah 42% dan 58% Dipengaruhi oleh faktor lain.

Kata Kunci: Kepuasan Karyawan Kerja, Kompetensi, dan Sistem Terapan Manajemen

PENDAHULUAN

Persaingan lembaga pendidikan untuk menjadi yang terbaik semakin ketat. Hal ini dapat dilihat dari perbaikan-perbaikan yang mereka lakukan dalam segala aspek guna dapat dianggap sebagai lembaga pendidikan yang dapat menghasilkan output yang handal serta berkualitas. Namun untuk dapat menghasilkan output yang berkualitas, maka diperlukan sumber daya manusia yang handal dan berkualitas serta mampu menciptakan keunggulan kompetitif.

Untuk meningkatkan daya saing lembaga pendidikan agar dapat bertahan dalam bisnis ke depan diperlukan penataan manajemen yang berkesinambungan. Penerapan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2000 sebagai sistem manajemen mutu dalam proses bekerja akan sangat membantu daya saing hasil produk atau Jasa. ISO 9001:2000 sebagai standar internasional untuk sistem manajemen mutu mempunyai prinsip-prinsip yang menekankan komitmen manajemen untuk mencapai kesempurnaan jasa pelayanan. ISO 9001:2000 adalah standar yang berisi persyaratan untuk sistem manajemen mutu, di mana persyaratan ini dapat diterapkan di semua jenis dan ukuran organisasi, serta apapun produknya. ISO 9001:2000 mempunyai pemeran utama pada manajemen mutu, yang dimaksudkan agar organisasi dapat: (a) memenuhi persyaratan mutu dari pelanggan, (b) memenuhi peraturan pemerintah yang terkait, (c) meningkatkan kepuasan pelanggan, (d) mencapai peningkatan kinerja secara berkesinambungan sesuai tujuannya.

Secara umum manajemen mutu dapat didefinisikan sebagai upaya sistematis melalui fungsi perencanaan, pelaksanaan, pemeriksaan, pengendalian, pelatihan, audit internal, serta tindak lanjut terhadap semua unsur yang ada dalam organisasi atau perusahaan untuk merealisasikan komitmen, kebijakan, dan sasaran mutu yang telah ditetapkan dalam rangka memberikan rasa puas terhadap pelanggan. Untuk mendapatkan karyawan dan mempertahankan karyawan yang memiliki kemampuan yang tinggi, tidak terlepas dari upaya lembaga pendidikan tersebut dalam memberikan kepuasan kerja yang memadai dan tentunya kompetitif dengan lembaga pendidikan yang lain yang sejenis, sehingga diharapkan karyawan mau meningkatkan kinerjanya dan tujuan lembaga pendidikan dapat tercapai secara optimal serta mampu memenangkan persaingan bisnis.

Sebagai lembaga pendidikan yang mengkhususkan pada pendidikan tinggi yang akan berusia 23 tahun Oktober nanti, Universitas Mercu Buana merupakan salah satu lembaga pendidikan yang turut berperan serta dalam menghasilkan lulusan yang berkualitas. Sebagai bentuk peningkatan mutu akademik terus menerus guna memberikan pelayanan yang terbaik dan memuaskan, terhitung sejak tanggal 4 Oktober 2005 Universitas Mercu Buana telah memperoleh ISO 9001:2000. Untuk dapat bertahan dalam berbagai situasi dan perkembangan jaman, Universitas Mercu Buana harus dapat meningkatkan kompetensi karyawannya serta menerapkan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2000 dengan baik.

Berdasarkan uraian tersebut di atas, maka yang menjadi rumusan masalah dalam penelitian ini antara lain: (a) Apakah terdapat hubungan antara Kompetensi dengan Kepuasan, Kerja Karyawan Universitas Mercu Buana ?, (b) Apakah terdapat hubungan antara Penerapan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2000 dengan Kepuasan Kerja Karyawan Universitas Mercu Buana?, (c) Apakah terdapat hubungan antara Kompetensi dan Penerapan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2000 dengan Kepuasan Kerja Karyawan Universitas Mercu Buana ?. Penelitian ini juga bertujuan: (a) Untuk mengetahui kondisi kompetensi karyawan dalam mencapai penyelesaian tugas dan tanggung

jawabnya di Universitas Mercu Buana, (b) Untuk mengetahui penerapan sistem manajemen mutu ISO 9001:2000 di Universitas Mercu Buana, (c) Untuk mengetahui kepuasan kerja yang dihubungkan dengan kompetensi dan penerapan sistem manajemen mutu ISO 9001:2000 di Universitas Mercu Buana.

KAJIAN TEORI

Kompetensi. Menurut Robert L. Mathis dan John H., yang dimaksud dengan kompetensi adalah karakteristik dasar yang dapat dihubungkan dengan peningkatan kinerja individu atau tim. Pengelompokan kompetensi terdiri dari pengetahuan (knowledge), ketrampilan (skills) dan kemampuan (kecakapan). (Mathis & Jackson, 2001:238). Sedangkan menurut Soekidjo, Kualitas Sumber Daya Manusia menyangkut dua aspek, yakni aspek fisik (kualitas fisik) dan aspek non fisik yang menyangkut pekerja, berpikir dan ketrampilan lain. Aspek kualitas Sumber Daya Manusia sebagai individu tersebut oleh ahli disebut sebagai kompetensi dan hal ini dikaitkan dengan lingkungan kerja. (Notoatmodjo, 2003). Selanjutnya menurut Jiwo Wungu Hartanto Brotoharsojo dalam Merit Sistem, "kompetensi adalah segenap kemampuan dan hasrat atau kesediaan untuk berperilaku tertentu yang akan menghasilkan performance". (Brotoharsojo, 2003:51). Terdapat tiga faktor yang membentuk kompetensi menurut Jiwo Wungu (Brotoharsojo, 2003) yaitu : (a) Kemampuan (Ability), yaitu segenap kemampuan, pengetahuan serta penguasaan pegawai atas teknis pelaksanaan tugas-tugas jabatannya, (b) Motivasi (Motivation), yaitu taraf kesediaan, hasrat atau dorongan seseorang untuk melakukan tindakan atau berperilaku tertentu yang menunjang pencapaian prestasi kerja tinggi, (c) Potensi (Potency), yaitu gabungan dari segenap kemampuan dan kesediaan karyawan yang belum tampil karena masih terpendam yang merupakan sumber energi bagi tampilnya ability dan motivasi seseorang. Kompetensi merupakan karakter dasar orang yang mengindikasikan cara berperilaku atau berpikir, yang berlaku dalam cakupan situasi yang sangat luas dan bertahan untuk waktu yang lama. Ada lima jenis karakteristik kompetensi (R. Palan Ph.d, 2007:9), yaitu: (1) *Pengetahuan*, merujuk pada informasi dan hasil pembelajaran, seperti pengetahuan seseorang ahli bedah tentang anatomi manusia, (2) *Ketrampilan*, keahlian merujuk pada kemampuan seseorang untuk melakukan suatu kegiatan, (3) *Konsep diri dan nilai-nilai* merujuk pada sikap, nilai-nilai dan citra diri seseorang, (4) *Karakteristik pribadi* merujuk pada karakteristik fisik dan konsistensi tanggapan terhadap situasi atau Informasi, (5) *Motif* merupakan emosi, hasrat, kebutuhan psikologis, atau dorongan-dorongan lain yang memicu tindakan.

Prinsip Manajemen Mutu. Delapan prinsip manajemen mutu yang akan berintegrasi pada klausul-klausul ISO 9001 : 2000 antara sebagai berikut (Suardi, 2004): (1) *Fokus pada pelanggan*, pelanggan adalah kunci untuk meraih keuntungan. Kelangsungan hidup perusahaan/ organisasi sangat ditentukan bagaimana pandangan pelanggan terhadap organisasi tersebut. Oleh karena itu, organisasi harus mengerti keinginan pelanggan sekarang dan masa depan dengan berusaha memenuhi persyaratan pelanggan dan berusaha melebihi harapan pelanggan, (2) *Kepemimpinan*, Kinerja pemimpin (*leader*) adalah memiliki kemampuan untuk menciptakan visi yang mengandung kewajiban untuk mewujudkannya, yang membawa orang lain ke tempat yang baru, yang memiliki kemampuan untuk mewujudkan visinya ke dalam kenyataan. Pemimpin juga harus membuat tujuan perusahaan dengan menciptakan dan memelihara lingkungan internal

yang membuat semua personel terlibat dalam pencapaian sasaran perusahaan, (3) *Keterlibatan personel*, adalah dasar yang dipentingkan dalam prinsip manajemen mutu. Hal ini dapat dilakukan dengan cara memampukan dan memberikan kesempatan kepada personel untuk merencanakan, menerapkan rencana, dan mengendalikan rencana pekerjaan yang menjadi tanggung jawab atas kelompoknya. Dengan adanya keterlibatan personel secara menyeluruh, maka akan menghasilkan rasa memiliki dan tanggung jawab dalam memecahkan masalah. Hal ini akan memicu karyawan untuk aktif dalam melihat peluang untuk peningkatan, kompetensi, pengetahuan dan pengalaman, (4) *Pendekatan proses*, Standar internasional ISO mengembangkan pemakaian pendekatan proses (*process approach*) pada masa pembuatan, penerapan, dan peningkatan sistem manajemen mutu yang efektif. Proses dalam ISO 9000:2000 didefinisikan sebagai kumpulan aktifitas yang saling berhubungan/mempengaruhi, di mana berubahnya input (material, persyaratan, peralatan, instruksi) menjadi out put (barang atau jasa) (Suardi, 2004), (5) *Pendekatan sistem untuk manajemen*, adalah kumpulan dari pendekatan proses. Pendekatan sistem untuk manajemen didefinisikan sebagai pengidentifikasian, pemahaman, dan pengelolaan sistem dari proses yang saling terkait untuk pencapaian dan peningkatan sasaran perusahaan dengan efektif dan efisien (Suardi, 2004), (6) *Peningkatan berkesinambungan*, harus menjadi sasaran tetap perusahaan, sesuatu yang berbeda jika dibandingkan pada ISO edisi 1994, yang didasari pada *continual improvement*, setelah dilakukan peningkatan pertama kali, maka sebelum ditingkatkan terlebih dahulu dilakukan stabilisasi. Bila stabilisasi sudah berjalan, baru dilanjutkan dengan meningkatkan standar. Hanya setelah suatu standar ditetapkan dan distabilkan, kita dapat melanjutkan ke tingkatan selanjutnya dan hal ini dilakukan terus menerus, (7) *Pembuatan keputusan berdasarkan fakta*, Keputusan yang efektif adalah keputusan yang berdasarkan data dan informasi yang dapat dipertanggungjawabkan, (8) *Pendekatan berkesinambungan*, Organisasi dan pemasoknya adalah saling tergantung dan merupakan hubungan yang saling menguntungkan dalam meningkatkan kemampuan keduanya dalam memberikan nilai.

Manajemen Mutu ISO 9001:2000. Standar ISO 9001:2000 adalah suatu standar internasional untuk sistem manajemen mutu. ISO 9001:2000 merincikan persyaratan sistem manajemen mutu di mana organisasi perlu menunjukkan kemampuannya untuk menyediakan produk yang memenuhi persyaratan pelanggan dan peraturan yang berlaku dan bertujuan meningkatkan kepuasan pelanggan. (ISO 9000:2000). Standar ISO dikeluarkan oleh International Organization for Standardization. Organisasi Internasional untuk standarisasi yang berdiri pada tahun 1946 dan berkantor pusat di Jenewa Swiss, ini merupakan organisasi nirlaba yang beranggotakan negara, yang sampai saat ini telah mencapai lebih dari 84 negara dan mendapatkan dana dari iuran anggota dan hasil penjualan standar, Pekerjaan penyusunan standar disusun dan dikembangkan dan diperbaiki oleh sebuah Technical Committee (TC). Komite ini dikenal dengan nama ISO/TC 176 beranggotakan 41 negara dan 22 negara sebagai pengamat. (Huyink & Westover: 6). Menurut Gaspersz, "ISO 9001:2000 adalah merupakan suatu standar internasional untuk sistem manajemen mutu. Sedangkan sistem manajemen mutu sendiri adalah struktur organisasi, tanggung jawab, prosedur-prosedur, proses-proses, dan sumber daya untuk penerapan manajemen mutu. Suatu sistem manajemen mutu merupakan sekumpulan prosedur terdokumentasi dan praktek-praktek standar untuk manajemen sistem yang bertujuan menjamin kesesuaian dari suatu proses dan produk (barang dan atau jasa)

terhadap kebutuhan atau persyaratan tertentu. Kebutuhan atau persyaratan itu ditentukan atau dispesifikasikan oleh pelanggan dan organisasi. (Gaspersz, 2005:10).

Sistem manajemen mutu mendefinisikan bagaimana organisasi menerapkan praktek-praktek manajemen mutu secara konsisten untuk memenuhi kebutuhan pelanggan dan pasar. Masih menurut Gaspers (2005) menyatakan bahwa sistem manajemen mutu mencakup suatu lingkup yang luas dari aktifitas-aktifitas dalam organisasi modern.

Landasan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001-2000. Sistem manajemen mutu disusun berlandaskan ketentuan yang bertujuan untuk menaikkan/menjaga kualitas hasil produk/jasa melalui tahapan proses yang benar, terukur, dan telah ditetapkan. Menurut Suardi (2001), salah satu dari landasan yang menentukan adalah bagaimana keterlibatan Sumber Daya Manusia yang mampu menerapkan dan memelihara sistem manajemen mutu dan terus menerus dapat memelihara keefektifannya untuk kepuasan pelanggan. Sumber daya yang terlibat dalam mutu produk/jasa harus mempunyai kemampuan atas dasar pendidikan, pelatihan, ketrampilan, dan pengalaman yang sesuai. ISO 9001:2000 menyatakan salah satu prinsip manajemen mutu untuk dapat memperbaiki kinerja adalah keterlibatan Sumber Daya Manusia (orang). Keterlibatannya adalah mencakup: (a) Orang-orang yang selalu mengevaluasi kinerjanya, hubungannya dengan organisasi (bukan pribadi), (b) Orang-orang yang merasa memiliki, (c) Orang-orang yang mempunyai rasa tanggung jawab terhadap masalah-masalah yang dihadapi, (d) Orang-orang yang secara terbuka dan bebas mendiskusikan masalah-masalah, pengalaman-pengalaman dan isu-isu yang berkembang, (e) Orang-orang yang memahami pentingnya kontribusi mereka dalam organisasi, (f) Orang-orang yang mampu mengidentifikasi kendala-kendala penghambat kinerja mereka.

Manfaat Penerapan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2000. Beberapa alasan perusahaan memutuskan menerapkan ISO 9001:2000, sebagaimana hasil survey yang dilakukan Lloyd's Register Quality Assurance Ltd. (LRQA) di antaranya adalah:

Tabel 1. Alasan penerapan ISO 9001:2000

Alasan	(%)
Bertahan dalam bisnis	81 %
Mengantisipasi permintaan Pelanggan	73%
Memperbaiki pelayanan pelanggan	70%
Mempertahankan/Meningkatkan pangsa pasar	78%
Meningkatkan efisiensi	70%
Keuntungan pemasaran	68%
Menjadi ujung tombak pasar Internasional	35%

Sumber: LRQA Centre, 2000

Hasil survey yang sama menunjukkan bahwa manfaat dan keuntungan yang diperoleh dari penerapan ISO 9001:2000 terangkum dalam tabel berikut ini:

Tabel 2. Manfaat dan Keuntungan Penerapan ISO 9001:2000

Manfaat dan keuntungan	(o/o)
Peningkatan kontrol pengelolaan	86%
Peningkatan pelayanan pelanggan	73%
Konsistensi di dalam organisasi	73%
Peningkatan efisiensi dan produktivitas	69%
Pengurangan limbah	53%
Peningkatan motivasi pegawai	50%
Pengurangan biaya	40%
Peningkatan kesadaran terhadap masalah	3%
Lainnya	15%

Kepuasan Kerja Karyawan. Menurut Newstrom dan David (2002:208) dalam buku *Human Behaviour at World: Organizational Behaviour*, definisi dari kepuasan kerja adalah sikap karyawan dalam menyukai atau tidak menyukai pekerjaannya. Kepuasan kerja itu dinyatakan sebagai besarnya kesesuaian antara harapan yang ingin diperoleh seseorang dengan pekerjaannya dan penghargaan yang ingin didapat dari penilaian terhadap hasil pekerjaannya. Menurut Stephen Robbin dalam *Perilaku Organisasi* (2001:184) menyatakan bahwa: Kepuasan kerja berkaitan dengan sikap umum individu terhadap pekerjaannya, sedangkan Fred Luthans mengungkapkan dalam bukunya *Organization Behaviour* (2002:230) menyatakan bahwa kepuasan kerja merupakan hasil dan persepsi karyawan, yang menunjukkan seberapa baik pekerjaan mereka memberikan hal-hal yang dipandang sebagai sesuatu yang penting. Dengan demikian, kepuasan kerja merupakan sikap umum karyawan terhadap pekerjaannya berdasarkan pandangan dan perasaan karyawan yang menyenangkan atau tidak menyenangkan yang dimunculkan dalam bentuk moral kerja dan disiplin kerjanya yang pada gilirannya menciptakan peningkatan kinerja karyawan. Kepuasan kerja mengarahkan seseorang untuk berkinerja ke arah yang lebih baik dan sebaliknya ketidakpuasan akan menurunkan kinerja karyawan.

Kerangka Berfikir. Bila melihat persepsi dari dinamika organisasi modern baik yang bergerak dalam bidang industri maupun jasa, keunggulan sumber daya manusia menjadi bagian yang mewujudkan eksistensi organisasi. Seorang pekerja/karyawan akan dinyatakan berkinerja tinggi jika kemampuan dan/atau kompetensi yang dimilikinya sesuai dengan kemampuan/kompetensi yang dituntut oleh pekerjaan/jabatannya. Sebaiknya kinerja seorang karyawan dinyatakan rendah jika kemampuan/kompetensi yang dimilikinya tidak sesuai dengan kemampuan/kompetensi yang dituntut oleh pekerjaan/Jabatan. Kompetensi di dalam organisasi dapat diperoleh melalui saluran formal dan informal, pemikaran informasi yang lancar dapat membantu organisasi dalam merespon perubahan kerja, meningkatkan efisiensi, dapat membangun mental karyawan, dan dapat meningkatkan kepuasan kerja karyawan.

Atas dasar hal tersebut di atas penulis melihat bahwa kompetensi yang ada saat ini, dan penerapan sistem manajemen mutu ISO 9001:2000, akankah ada hubungannya dengan kepuasan kerja karyawan.

Hipotesis. Dalam penelitian ini, maka dibuat hipotesis-hipotesis sebagai berikut:

Hipotesis I : Terdapat hubungan antara kornpetensl dengan kepuasan kerja karyawan Univeristas Mercu Buana.

Hipotesis II : Terdapat hubungan antara penerapan sistem manajemen mutu ISO 9001:2000 dengan kepuasan kerja karyawan Univerlstas Mercu Buana.

Hipotesis III : Terdapat hubungan antara kompetensi dan penerapan sistem manajemen mutu ISO 9001:2000 dengan kepuasan kerja karyawan Univerlstas Mercu Buana

METODE

Metode penelitian menggunakan metode survey eksplanasi (*an explanative survey*) dengan paradigma studi asosiatif kausalitas (*a cousalitatif associations study paradigma*) dan menggunakan teknik analisis data kuantitatif (*a quantitative data analysis technique*). Data yang diperlukan sebagai pendukung dalam penelitian ini yaitu data primer yang diperoleh melalui pengumpulan data di lapangan dengan teknik pengumpulan data melalui kuisioner, yaitu dengan mengirimkan dan menyebar daftar pertanyaan untuk mengumpulkan data dari populasi atau responden yang terlibat dengan materi penelitian ini. Kemudian hasil yang diperoleh melalui metode penelitian tersebut dituangkan ke dalam bentuk statistik dengan hubungan sebab akibat antara varlabel bebas dengan variabel terikat.

Obyek yang menjadi kajian dalam penelitian ini adalah karyawan yang terdapat dalam struktur organisasi pada perusahaan X, perhatian obyek penelitian ini adalah pada karyawan yang memiliki tugas sebagai staf administrasi, kepala sub bagian dan kepala bagian pada Universitas Mercu Buana di Jakarta yang mempunyai populasi karyawan sekitar 143 karyawan.

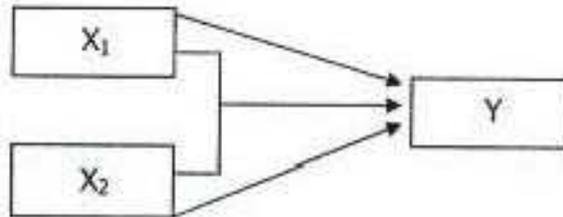
Tabel 3. Populasi Responden

No	Pendidikan	Jumlah
1.	SLTA	75
2.	Diploma III (DIII)	11
3.	Sarjana Strata 1 (S1)	47
4	SarianaStrata 2 (S2)	10
	Jumlah	143

Sumber : Biro Sumber Daya Manusia Universitas Mercu Buana

Dalam penelitian ini penulis menggunakan metode acak sederhana (*simple random sampling*) yaitu suatu cara mengambil sampel yang representative dari populasi tanpa memperhatikan strata (tingkatan) dalam anggota populasi tersebut. Pengambilan sampel ini harus dilakukan sedemikian rupa sehingga diperoleh sample-sampel yang benar-benar dapat mewakili dan dapat menggambarkan keadaan populasi yang sebenarnya.

Variabel dalam penelitian ini adalah terdiri dari satu variabel terikat yaitu kepuasan kerja karyawan (Y) dan dua variabel bebas yaitu kompetensi (X₁) dan penerapan sistem manajemen mutu ISO 9001:2000 (X₂), maka dapat diuraikan sebagai berikut:



Keterangan: Y = Kepuasan Kerja Karyawan
X₁ = Kompetensi
X₂ = Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2000

1. Kompetensi sebagai variabel bebas 1 (X₁) dengan pengukuran interval menggunakan skala likert dengan skor 1-5
2. Penerapan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2000 sebagai variabel bebas 2 (X₂) dengan pengukuran Interval menggunakan skala likert dengan skor 1-5
3. Kepuasan Kerja Karyawan sebagai variabel terikat (Y) dengan pengukuran interval menggunakan skala likert dengan skor 1-5

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan penelitian lapangan atau metode survey dengan mendistribusikan kuesioner penelitian yang berisikan pernyataan kepada responden yang menjadi wakil populasi dalam penelitian ini. Kuesioner penelitiannya terdiri atas tiga variabel yang akan diukur yaitu variabel kompetensi, sistem manajemen mutu ISO 9001:2000 dan kepuasan kerja karyawan dengan Indikatornya masing-masing. Variabel Independent adalah kompetensi (X₁) dan sistem manajemen mutu ISO 9001:2000 (X₂), sedangkan variabel dependen adalah kepuasan kerja (Y).

Teknik analisis data yang digunakan dengan pengujian keandalan instrument dengan validitas dan reliabilitas instrument penelitian, sehingga akan dapat validitas dan reliabilitas untuk masing-masing instrumen penelitian. Hasil penelitian yang valid dan reliable menggambarkan data yang sesungguhnya pada obyek yang diteliti, sementara data penelitian yang tidak valid harus di drop dan tidak dipergunakan dalam penelitian. Selanjutnya dilakukan pengujian ulang (retest) terhadap validitas dan reliabilitas sampai hasilnya benar-benar valid dan reliable. Apabila persyaratan tersebut terpenuhi maka data penelitian dapat dipergunakan untuk analisis selanjutnya. Adapun pengujian validitas dan reliabilitas instrument penelitian ini dilakukan pada butir-butir pernyataan yang ada dalam kuesioner untuk masing-masing variabel.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Deskripsi Data. Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin laki-laki berjumlah 77 orang atau 74,8%, dan responden Perempuan berjumlah 26 orang atau 25,2%. Karakteristik responden berdasarkan Usia: Usia responden kurang dari 31 tahun berjumlah 35 orang atau 34,8%, usia responden antara 31 s/d 40 tahun berjumlah 41 orang atau 39,8%, dan usia responden di atas 40 tahun berjumlah 27 orang atau 26,2%. Karakteristik

responden berdasarkan Pendidikan : Responden yang berpendidikan SMU berjumlah 44 orang pemohon atau 42,7%, responden yang berpendidikan Diploma III berjumlah 13 orang pemohon atau 12,6%, responden yang berpendidikan Strata 1 berjumlah 36 orang atau 35%, dan responden yang berpendidikan Strata 2 berjumlah 10 orang atau 9,7%. Karakter responden berdasarkan Masa Kerja: Masa Kerja kurang 1 tahun berjumlah 22 orang atau 21,4%, masa Kerja 1 s/d 5 tahun berjumlah 29 orang atau 28,2%, masa kerja 6 s/d 10 tahun berjumlah 39 orang atau 37,9%, dan masa Kerja lebih dari 11 tahun berjumlah 13 orang atau 12,6 %.

Berdasarkan data hasil penelitian yang diperoleh dari pengumpulan data tentang variabel Kepuasan Kerja Karyawan (Y), skor terendah (minimum) adalah 52 dan skor tertinggi (maksimum) adalah 95, dengan range sebesar 43, sedangkan jumlah responden sebanyak 103. Deskripsi data berikutnya berupa distribusi frekwensi (persebaran data) berupa data interval, Hasil pengolahan data SPSS menunjukkan sebanyak 10 buah kelas Interval, hal ini akan memperpanjang langkah-langkah pendeskripsian. Untuk mengatasi hal tersebut, telah dilakukan penyederhanaan yang hasilnya sebagaimana ditunjukkan dalam Tabel 4 berikut ini.

Tabel 4. Frekuensi Variabel Kepuasan Kerja Karyawan (Y)

No.	Kelas Interval	Frekwensi	Persen
1.	47,50 – 52,49	2	0,02
2.	52,50 – 57,49	2	0,02
3.	57,50 – 62,49	4	0,04
4.	62,50 – 67,49	9	0,09
5.	67,50 – 72,49	18	0,17
6.	72,50 – 77,49	36	0,35
7.	77,50 – 82,49	21	0,20
8.	82,50 – 87,49	4	0,04
9.	87,50 – 92,49	3	0,03
10.	92,50 – 97,49	4	0,04
	Total	103	1,00

Berdasarkan data hasil penelitian yang diperoleh dari pengumpulan data tentang variabel Kompetensi (X₁), skor terendah (minimum) adalah 28 dan skor tertinggi (maksimum) adalah 59, dengan range sebesar 31, sedangkan jumlah respondeo sebanyak 103. Deskripsi data berikutnya berupa distribusi frekwensi (persebaran data) berupa data Interval, Hasil pengolahan data SPSS menunjukkan sebanyak 14 buah kelas Interval, hal ini akan memperpanjang langkah-langkah pendeskripsian. Untuk mengatasi hal tersebut, telah dilakukan penyederhanaan yang hasilnya sebagaimana ditunjukkan dalam Tabel 4.2, berikut ini.

Tabel 5. Frekuensi Variabel Kompetensi (X1)

No.	Kelas Interval	Frekwensi	Persen
1.	26,26 - 28,75	1	0,01
2.	28,76 - 31,25	1	0,01
3.	31,26 - 33,75	2	0,02
4.	33,76 - 36,25	4	0,04
5.	36,26 - 37,75	4	0,04
6.	38,76 - 39,25	17	0,17
7.	41,26 - 43,75	11	0,11
8.	43,76 - 46,25	26	0,25
9.	46,26 - 48,75	18	0,17
10.	48,76 - 51,25	13	0,13
11.	51,26 - 53,75	5	0,05
12.	53,76 - 56,25	0	0,00
13.	56,26 - 58,75	0	0,00
14.	58,76 - 61,25	1	0,01
	Total	103	1,00

Berdasarkan data hasil penelitian yang diperoleh dari pengumpulan data tentang variabel Penerapan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001 : 2000 (X₂), skor terendah (minimum) adalah 75 dan skor tertinggi (maksimum) adalah 120, dengan range sebesar 45, sedangkan jumlah data sebanyak 103. Deskripsi data berikutnya berupa distribusi frekwensi (persebaran data) berupa data interval, Hasil pengolahan data SPSS menunjukkan sebanyak 10 buah kelas Interval, hal ini akan memperpanjang langkah-langkah pendeskripsian. Untuk mengatasi hal tersebut, telah dilakukan penyederhanaan yang hasilnya sebagaimana ditunjukkan dalam Tabel 6, berikut ini.

Tabel 6. Frekuensi Variabel Penerapan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001 : 2000 (X₂)

No.	Kelas Interval	Frekwensi	Persen
1.	72,50 - 77,49	2	0,02
2.	77,50 - 82,49	4	0,04
3.	82,50 - 87,49	6	0,06
4.	87,50 - 92,49	24	0,23
5.	92,50 - 97,49	28	0,27
6.	97,50 - 102,49	22	0,21
7.	102,50 - 107,49	8	0,08

8.	107,50 - 112,49	4	0,04
9.	112,50 - 117,49	3	0,03
10	117,50 - 122,49	2	0,02
	Total	103	1;00

Pengujian Persyaratan Analisis. Normalitas Data. Uji normalitas pada penelitian ini dilakukan dengan dua cara pertama yaitu dengan membagi nilai skewness dengan standard error of skewness dan nilai kurtosis dengan standard error of kurtosis pada masing-masing variabel penelitian. Apabila hasilnya berada dibawah ± 2 , maka data variabel penelitian dinyatakan normal. Maka hasil perhitungan menunjukkan: (1) Variabel Kepuasan Kerja Karyawan (Y) mempunyai skewness - 0,134 dan standard error of skewness 0,238 sedangkan kurtosis 0,887 dan standard error of kurtosis 0,472, sehingga diperoleh rasio skewness - 0,5630 dan rasio kurtosis 1,8792. Data tersebut menunjukkan bahwa data penelitian variabel Kepuasan Kerja Karyawan adalah normal, (2) Variabel Kompetensi (X₁) mempunyai skewness - 0,438 dan standard error of skewness 0,238 sedangkan kurtosis 0,737 dan standard error of kurtosis 0,472, sehingga diperoleh rasio skewness - 1,8403 dan rasio kurtosis 1,5614. Data tersebut menunjukkan bahwa data penelitian variabel Kompetensi adalah normal, (3) Variabel Penerapan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2000 (X₂) mempunyai skewness 0,434 dan standard error of skewness 0,238 sedangkan kurtosis 0,907 dan standard error of kurtosis 0,472, sehingga diperoleh rasio skewness 1,8235 dan rasio kurtosis 1,9216. Data tersebut menunjukkan bahwa data penelitian variabel Penerapan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2000 adalah normal. Hasil perhitungan tersebut disajikan dalam tabel dibawah ini.

Tabel 7. Normalitas Data Penelitian

Variabel	Rasio Skewness	Rasio Kurtosis	Kesimpulan
Kepuasan Kerja Karyawan (Y)	- 0,5630	1,8792	Normal
Kompetensi (X ₁)	- 1,8403	1,5614	Normal
Penerapan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2000 (X ₂)	1,8235	1,9216	Normal

Homogenitas Varians Data. Uji homogenitas dilakukan dengan menggunakan Levene Test. Apabila signifikansi $> 0,05$ maka data penelitian adalah homogen. Uji homogenitas untuk masing-masing variabel dilakukan dengan menggunakan SPSS. Hasil perhitungan disajikan dalam tabel berikut ini.

Tabel 8. Homogenitas Data Penelitian

	Y - X ₁	Y - X ₂
Angka Signifikansi	0,203	0,057

Dari Tabel di atas diperoleh angka signifikansi $> 0,05$, atau data penelitian adalah homogen, sehingga dapat dilakukan analisis selanjutnya.

Analisis Hipotesis Penelitian. Terdapat Pengaruh Kompetensi (X_1), terhadap Kepuasan Kerja Karyawan (Y). Dengan menggunakan perhitungan SPSS dapat diperoleh hasil regresi sebagai berikut: $Y = 38,611 + 0,807X_1$. Angka regresi tersebut menunjukkan bahwa tanpa Kompetensi, diperoleh angka konstanta Kepuasan Kerja Karyawan sebesar 38,611. Sementara itu setiap penambahan satu satuan Kompetensi akan meningkatkan Kepuasan Kerja Karyawan sebesar 0,807 satuan.

Tabel 9. Persamaan Regresi $Y = 26,634 + 0,094X_1$

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	95% Confidence Interval for B		Correlations			Collinearity Statistics		
		B	Std. Error	Beta			Lower Bound	Upper Bound	Zero-order	Partial	Part	Tolerance	VIF	
1	(Constant)	38,611	6,189		6,238	,000	26,332	50,889						
	Kompetensi	,807	,139	,500	5,806	,000	,531	1,083	,500	,500	,500	1,000	1,000	
2	(Constant)	8,751	7,780		1,125	,263	-8,683	24,186						
	Kompetensi	,482	,137	,299	3,520	,001	,210	,754	,500	,332	,268	,806	1,240	
	Penerapan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2000	,463	,086	,458	5,401	,000	,293	,632	,590	,475	,411	,806	1,240	

a-Dependent Variable: Kepuasan Kerja Karyawan

Sumber : Data Diolah

Perhitungan korelasi dengan program SPSS menghasilkan gambaran seperti tersebut pada tabel di bawah ini.

Tabel 10. Korelasi Kompetensi (X_1) dengan Kepuasan Kerja Karyawan (Y)

		Kepuasan Kerja Karyawan	Kompetensi	Penerapan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2000
Pearson Correlation	Kepuasan Kerja Karyawan	1,000	,500	,590
	Kompetensi	,500	1,000	,440
	Penerapan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2000	,590	,440	1,000
Sig. (1-tailed)	Kepuasan Kerja Karyawan		,000	,000
	Kompetensi	,000		,000
	Penerapan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2000	,000	,000	
N	Kepuasan Kerja Karyawan	103	103	103
	Kompetensi	103	103	103
	Penerapan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2000	103	103	103

Sumber : Data Diolah

Tabel tersebut diatas menunjukkan bahwa angka korelasi (r_{y1}) antara Kompetensi (X_1) dengan Kepuasan Kerja Karyawan (Y) adalah 0,500. Angka tersebut menunjukkan terdapat korelasi atau hubungan positif antara Kompetensi (X_1) dengan Kepuasan Kerja Karyawan (Y) dengan tingkat kekuatan sedang. Korelasi antara variabel Kompetensi (X_1) dengan variabel Kepuasan Kerja Karyawan (Y) adalah 0,500. Dengan demikian koefisien determinasi adalah $r_{y1}^2 = 0,500^2 = 0,250$ atau 25%. Angka koefisien determinasi tersebut

mengandung makna bahwa 25% dari Kepuasan Kerja Karyawan ditentukan oleh variabel Kompetensi, sedangkan 75% lainnya ditentukan oleh faktor lainnya.

Terdapat Pengaruh Penerapan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2000 (X₂) terhadap Kepuasan Kerja Karyawan Pegawai (Y). Dengan menggunakan perhitungan SPSS dapat diperoleh hasil regresi sebagai berikut : $Y = 17,372 + 0,595X_2$, Angka regresi tersebut menunjukkan bahwa tanpa Penerapan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2000, diperoleh angka konstanta Kepuasan Kerja Karyawan sebesar 13,326, sementara itu setiap penambahan satu satuan Penerapan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2000 akan meningkatkan Kepuasan Kerja Karyawan sebesar 0,595 satuan.

Tabel 11. Persamaan Regresi $Y = 13,326 + 0,240X_2$

Model	Coefficients					Confidence Interval for B		Correlations			Collinearity Statistics		
	Unstandardized Coefficients B	Std. Error	Standardized Coefficients Beta	t	Sig.	Lower Bound	Upper Bound	Zero-order	Partial	Part	Tolerance	VIF	
1	(Constant)	17.372	7.789		2.230	.028	1.920	32.824					
	Penerapan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2000	.595	.081	.590	7.336	.000	.434	.756	.590	.590	.590	1.000	1.000
2	(Constant)	8.751	7.780		1.125	.263	-6.683	24.186					
	Penerapan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2000	.463	.096	.458	5.401	.000	.293	.632	.590	.475	.411	.806	1.240
	Kompetensi	.482	.137	.299	3.520	.001	.210	.754	.500	.332	.268	.806	1.240

a. Dependent Variable: Kepuasan Kerja Karyawan

Sumber : Data Diolah

Perhitungan korelasi dengan program SPSS menghasilkan gambaran seperti tersebut pada tabel di bawah ini.

Tabel 12. Korelasi Penerapan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2000 (X₂) Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan (Y)

		Kepuasan Kerja Karyawan	Penerapan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2000	Kompetensi
Pearson Correlation	Kepuasan Kerja Karyawan	1.000	.590	.500
	Penerapan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2000	.590	1.000	.440
	Kompetensi	.500	.440	1.000
Sig. (1-tailed)	Kepuasan Kerja Karyawan		.000	.000
	Penerapan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2000	.000		.000
	Kompetensi	.000	.000	
N	Kepuasan Kerja Karyawan	103	103	103
	Penerapan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2000	103	103	103
	Kompetensi	103	103	103

Sumber : Data Diolah

Tabel tersebut di atas menunjukkan bahwa angka korelasi (r_{y_2}) antara Penerapan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2000 (X₂) dengan Kepuasan Kerja Karyawan (Y) adalah 0,590. Angka tersebut menunjukkan terdapat korelasi atau hubungan positif antara Penerapan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2000 (X₂) dengan Kepuasan Kerja Karyawan (Y) dengan tingkat hubungan sedang. Korelasi antara variabel Penerapan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2000 (X₂) dengan variabel Kepuasan Kerja Karyawan

(Y) adalah 0,590. Dengan demikian koefisien determinasi adalah $r_{y2}^2 = 0,590^2 = 0,348$ atau 34,8%.

Terdapat pengaruh Kompetensi (X_1) dan Penerapan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2000 (X_2) secara bersama-sama terhadap Kepuasan Kerja Karyawan Pegawai (Y). Dengan menggunakan perhitungan SPSS dapat diperoleh hasil regresi sebagai berikut: $Y = 8,751 + 0,482X_1 + 0,463X_2$ Angka regresi tersebut menunjukkan bahwa tanpa Kompetensi dan Penerapan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2000, diperoleh angka konstanta Kepuasan Kerja Karyawan sebesar 8,751.

Tabel 13. Persamaan Regresi Berganda

$$Y = 8,751 + 0,482X_1 + 0,463X_2$$

Coefficients												
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficient	t	Sig.	Confidence Interval		Correlations		Linearity Statistics	
		B	Std. Error				Lower Bound	Upper Bound	Zero-order	Partial	Tolerance	VIF
1	(Constant)	8.751	7.780		1.125	.263	-6.683	24.186				
	Kompetensi	.482	.137	.299	3.520	.001	.210	.754	.500	.332	.268	.806
	Penerapan S Manajemen ISO 9001:20	.463	.086	.458	5.401	.000	.293	.632	.590	.475	.411	.806

a. Dependent Variable: Kepuasan Kerja Karyawan

Sumber : Data Diolah

Perhitungan korelasi berganda dengan program SPSS menghasilkan gambaran seperti tersebut pada tabel dibawah ini.

Tabel 14. Korelasi Berganda Kompetensi (X_1), dan Penerapan Sistem Manajemen Mutu ISO 9000 : 2000 (X_2) Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan (Y)

Model Summary										
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Change Statistics					Durbin-Watson
					R Square Change	F Change	df1	df2	Sig. F Change	
1	.648 ^a	.420	.408	6.45837	.420	36.137	2	100	.000	1.614

a. Predictors: (Constant), Penerapan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2000, Kompetensi

b. Dependent Variable: Kepuasan Kerja Karyawan

Sumber : Data Diolah

Tabel tersebut di atas menunjukkan bahwa angka korelasi antara Kompetensi (X_1) dan Penerapan sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2000 (X_2) secara bersama dengan Kepuasan Kerja Karyawan (Y) adalah $R_{y1,2} = 0,648$. Angka tersebut menunjukkan terdapat korelasi atau hubungan positif antara Kompetensi (X_1), dan Penerapan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2000 (X_2) dengan Kepuasan Kerja Karyawan(Y) dengan tingkat hubungan kuat.

Korelasi berganda antara variabel Kompetensi (X_1), dan Penerapan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001 : 2000 (X_2) secara bersama-sama terhadap variabel Kepuasan Kerja Karyawan (Y) adalah 0,648. Dengan demikian koefisien determinasi adalah $R^2 = 0,648^2 = 0,420$ atau 42 %. Angka koefisien determinasi tersebut mengandung makna bahwa 42% dari Kepuasan Kerja Karyawan ditentukan oleh variabel Kompetensi dan

Penerapan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001 : 2000 secara bersama-sama, sedangkan sisanya 58% lainnya ditentukan oleh faktor lain.

PENUTUP

Simpulan. Berdasarkan hasil pengujian hipotesis, dapat disampaikan kesimpulan sebagai berikut: **Pertama**, kecendrungan pengaruh variable Kompetensi terhadap variabel Kepuasan Kerja Karyawan, ditunjukkan oleh persamaan regresi linear sederhana $Y = 38,611 + 0,807X_1$, dengan memiliki tingkat keberartian sedang dan linear. Persamaan regresi linear sederhana tersebut menyatakan bahwa setiap kenaikan 1 unit variabel Kompetensi akan mempengaruhi kenaikan variabel Kepuasan Kerja Karyawan sebesar 0,807 unit, pada konstanta sebesar 38,611. Terdapat hubungan positif dengan tingkat kekuatan sedang ($ryx_1 = 0,500$). Adapun kontribusi variabel Kompetensi terhadap variabel Kepuasan Kerja Karyawan di tunjukkan oleh koefisien determinasi yaitu sebesar 25%. Dengan demikian Kepuasan Kerja Karyawan masih dipengaruhi oleh faktor lain sebesar 75%. **Kedua**, kecendrungan pengaruh variable Penerapan sistem Manajemen Mutu ISO 9001 : 2000 terhadap variabel Kepuasan Kerja Karyawan, ditunjukkan oleh persamaan regresi linear sedemana $Y = 17,372 + 0,59SX_2$ dengan memiliki tingkat keberartian sedang dan linear. Persamaan regresi linear sedertanatersebut menyatakan bahwa setiap kenaikan 1 unit variabel Penerapan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001 : 2000 akan mempengaruhi kenaikan variabel Kepuasan Kerja Karyawan sebesar 0,595 unit, pada konstanta sebesar 17,372. Terdapat hubungan positif dengan tingkat kekuatan yang rendah/lemah ($ryx_2 = 0,590$). Adapun kontribusi variabel Penerapan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001 : 2000 terhadap variabel Kepuasan Kerja Karyawan ditunjukkan oleh koefisien determinasi yaitu sebesar 34,8%. Dengan demikian Kepuasan Kerja Karyawan masih dipengaruhi oleh faktor lain sebesar 65,2%.

Ketiga, kecendrungan pengaruh variabel Kompetensi dan Penerapan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001 : 2000 secara bersama-sama terhadap variabel Kepuasan Kerja Karyawan, ditunjukkan oleh persamaan regresi linear berganda $Y = 8,751 + 0,482X_1 + 0,463X_2$ dengan memiliki tingkat keberartian kuat. Persamaan regresi linear berganda tersebut menyatakan bahwa setiap kenaikan 1 unit/skor variabel Kompetensi dan variabel Penerapan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001 : 2000 akan mempengaruhi kenaikan variabel Kepuasan Kerja Karyawan sebesar 0,482 dan 0,463 unit/skor, pada konstanta sebesar 8,751. Terdapat hubungan berganda positif dengan tingkat kekuatan sedang ($Ryx_1x_2 = 0,648$). Adapun kontribusi variabel Kompetensi dan Penerapan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001 : 2000 secara bersama-sama terhadap Kepuasan Kerja Karyawan yang rendah ditunjukkan oleh koefisien determinasi, yaitu hanya sebesar 42%. Dengan demikian masih terdapat 58% faktor lain, diluar Kompetensi dan Penerapan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001 : 2000 yang mempengaruhi variabel Kepuasan Kerja Karyawan diantaranya adalah kompensasi dan situasi atau suasana kerja.

Implikasi. Dengan melihat kesimpulan dari penelitian ini, terbukti bahwa Kepuasan Kerja Karyawan dapat dipengaruhi atau ditentukan oleh Kompetensi dan Penerapan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001 : 2000, dampak yang diperoleh dari penelitian tersebut, terdapat beberapa implikasi pada Universitas Mercu Buana di Jakarta, adalah sebagai berikut : **Pertama**, bahwa Kepuasan Kerja Karyawan Universitas Mercu Buana di

Jakarta dapat ditingkatkan, apabila tidak hanya mengandalkan pada variabel Kompetensi dan Penerapan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001 : 2000 terutama apabila dilakukan secara sendiri-sendiri maupun dikontrol oleh variabel lain yang terdapat dalam penelitian ini yaitu variabel Kompetensi dan Penerapan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001 : 2000.

Kedua, Kompetensi yang kontribusinya sedang hanya sebesar 25% terhadap Kepuasan Kerja Karyawan dapat mengakibatkan terjadinya penurunan tingkat Kepuasan Kerja Karyawan terhadap hasil tugas yang diembannya karena penlngkatan Kepuasan Kerja Karyawan yang didukung oleh Kompetensi akan dapat memberikan hasil kerja yang optimal.

Ketiga, Penerapan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001 : 2000 yang kontribusinya sedang sebesar 34,8% terhadap Kepuasan Kerja Karyawan masih dapat menurunkan tingkat Kepuasan Kerja Karyawan. Dengan kontribusi Penerapan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001 : 2000 terhadap kepuasan kerja karyawan yang belum optimal masih dapat menurunkan tingkat kepuasan kerja karyawan.

DAFTAR RUJUKAN

- Basuki, Johannes., (1997) *Budaya Organisasi, Konsep dan Terapan*, Jakarta: Yayasan Pembina Manajemen.
- Brotoharsojo, Jiwo Wungu Hartanto., (2003) *Merit System*, Jakarta, Raja Grafindo Persada, Cetakan Pertama.
- Cherrington, David J., (1989) *Organizational Behavior: The Management of Individual and Organization Performance*, Massachusetts USA: Allyn and Balon.
- Crunny, CJ., (1992) *Job Satisfaction How People Feel Their Jobs and How it Affects Their Performance*, Lofquist and Davis.
- David, Keith, & Newstrom W. John., (2002) *Human Behavior at Work: Organizational Behavior*, McGraw Hill, Intemational, New York.
- Gaspersz, Vincent, (2005) *ISO 9001:2000 and Continual Quality Improvement*, Penerbit Gramedia Pustaka Utama, Cetakan ke empat.
- Gibson, Ivancevich dan Donnely., (1984) *Organisasi dan Manajemen*, Jakarta: Erlangga, Edisi Ke Empat.
- H. Hardiwihardjo, Bambang, dan Wibisono, Sulistianingsih., (1996) *Memasuki Pasar International Dengan ISO 9000 Sistem Manajemen Mutu*, Jakarta: Ghalia Indonesia.
- H. Malayu S.P Hasibuan., (2003) *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Edisi Revisi, Penerblt PT. Bumi Aksara.
- Hamalik, Oemar., (1993) *Psikologi Manajemen*, Jakarta: Trigenda Karya.
- Handoko, Hani T., (1997) *Manajemen Personalia dan Sumber Daya Manusia*. Edisi ke dua, Yogyakarta: BPFE.
- Hasibuan, Malayu SP., (2006) *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Edisi Revisi Cetakan ke 8, Bumi Aksara, Jakarta.
- Huyink, DS and Westotover.C., *ISO 9000 Motivating The People*, Marketing Press. Achieving Registrations.
- Ivancevich, John M., (2002) *Human Resourc Management*, McGraw-Hill Irwin, New York.

- Justine T. Sirait., (2006) *Memahami Aspek-Aspek Pengelolaan Sumber Daya Manusia dalam Organisasi*, Penerbit Grasindo.
- Luthan, Fred, (2002) *Organization Behavior*, New York, McGraw-Hill.
- Luthan, Fred., (1997) *Organizational Behavior*, New York: McGraw Hill.
- Mangkunegara, AA .Anwar Prabu., (2004) *Evaluasi Kinerja SDM*, Rafika Aditama Bandung, 2004.
- Mangkunegara, AA. Anwar Prabu., (2002) *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*, Bandung: Remaja Rosda Karya, Cetakan Ke Empat.
- Mathis, Robert L, dan Jackson, Jhon H., (2001) *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Jakarta, Salemba Empat.
- Notoatmojo, Soekidjo., (2003) *Pengembangan Sumber Daya Manusia*, Jakarta: Kinerka Opta, Cetakan ke tiga.
- Panggabean, Mutiara S.,(2004) *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Ghalia Indonesia, Jakarta.
- Prahalad dan Hamel., (1990) *Characteristics of Organization Competence*, Harvard Business Review, 93-94.
- R. Phalad., (2007) *Competency Management*. Penerbit PPM Anggota IKAPI.
- Robbin, Stephen P., (2003) *Organizational Behavior*, Ten Edition, Edisi Kesepuluh, Prentice-Hall International Inc, New Jersey, 2003.
- Robbin, Stephen P, (2001) *Perilaku Organisasi*, Alih Bahasa: Hardiana Pujaatmaka, Jakarta: Prenhalindo.
- Sharma, Radha R., (2002) *360° Feed Back, Competency Mapping and Assessment Center*, New Delhi: Tata McGraw.Hill.
- Suardi, Rudi., (2004) *Sistem Manajemen Mutu ISO 9000:2000, Penerapannya Untuk Mencapai TQM*, Jakarta: Penerbit PPM.
- Sugiyono., (2006) *Metode Penelitian Bisnis*, Ikatan Penerbit Indonesia (IKAPI)
- Sultan Syah, (2004) *Mahendra. Manajemen Proyek-Kiat sukses Mengelola Proyek*, Jakarta: Gramedia.
- Wibowo, (2007) *Manajemen Kinerja*, Penerbit. Raja Grafindo Persada, Jakarta.