

SKRIPSI

**PENGARUH PENERAPAN BUDAYA MUTU DALAM SISTEM
MANAJEMEN MUTU ISO 9001:2008 TERHADAP PRESTASI KERJA
KARYAWAN PADA KANTOR REGIONAL VI
BADAN KEPEGAWAIAN NEGARA
MEDAN**

OLEH :

SITI RODIAH LUBIS
080521174



**PROGRAM STUDI STRATA 1 MANAJEMEN
DEPARTEMEN MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS SUMATERA UTARA
MEDAN
2014**



**UNIVERSITAS SUMATERA UTARA
FAKULTAS EKONOMI
DEPARTEMEN MANAJEMEN**

PENANGGUNG JAWAB SKRIPSI

Nama : Siti Rodiah Lubis

NIM : 080521174

Program Studi : S-1 Manajemen

Konsentrasi : Manajemen Sumber Daya Manusia

Judul Skripsi : Pengaruh Penerapan Budaya Mutu Dalam Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2008 Terhadap Prestasi Kerja Karyawan Pada Kantor Regional VI Badan Kepegawaian Negara Medan.

Medan, Maret 2014

Penulis

Siti Rodiah Lubis
NIM: 080521174



**UNIVERSITAS SUMATERA UTARA
FAKULTAS EKONOMI
DEPARTEMEN MANAJEMEN**

LEMBAR PENGESAHAN

Nama : Siti Rodiah Lubis

NIM : 080521174

Program Studi : S-1 Manajemen

Konsentrasi : Manajemen Sumber Daya Manusia

Judul Skripsi : Pengaruh Penerapan Budaya Mutu Dalam Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2008 Terhadap Prestasi Kerja Karyawan Pada Kantor Regional VI Badan Kepegawaian Negara Medan.

Pembimbing Skripsi

Pembaca Penilai

Dr. Yeni Absah, SE, M.Si
NIP. 19590719 198703 1 003

Dr. Elisabeth Siahaan, SE, MEC
NIP. 19780313 200212 2 001

Ketua Program Studi S1 Manajemen

Dr. Endang Sulistya Rini, SE, M.Si
NIP: 19620513 199203 2 001



**UNIVERSITAS SUMATERA UTARA
FAKULTAS EKONOMI
DEPARTEMEN MANAJEMEN**

PERSETUJUAN ADMINISTRASI AKADEMIK

Nama : Siti Rodiah Lubis

NIM : 080521174

Program Studi : S-1 Manajemen

Konsentrasi : Manajemen Sumber Daya Manusia

Judul Skripsi : Pengaruh Penerapan Budaya Mutu Dalam Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2008 Terhadap Prestasi Kerja Karyawan Pada Kantor Regional VI Badan Kepegawaian Negara Medan.

Tanggal: Maret 2014

Ketua Program Studi Manajemen

Dr. Endang Sulistya Rini, SE, M.Si

NIP: 19620513 199203 2 001

Tanggal: Maret 2014

Ketua Departemen Manajemen

Dr. Isfenti Sadalia, SE, ME

NIP. 19671019 199303 2 002

LEMBAR PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi saya yang berjudul “ Pengaruh Penerapan Budaya Mutu Dalam Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2008 Terhadap Prestasi Kerja Karyawan Pada Kantor Regional VI Badan Kepegawaian Negara Medan” adalah benar hasil karya tulis saya sendiri yang disusun sebagai tugas akhir akademik guna menyelesaikan beban akademik dan memperoleh gelar Sarjana pada Fakultas Ekonomi Universitas Sumatera Utara.

Bagian atau data tertentu yang saya peroleh dari perusahaan atau lembaga dan/atau saya kutip dari hasil karya orang lain telah mendapat izin, dan/atau dituliskan sumbernya secara jelas sesuai dengan norma, kaidah dan etika penulisan ilmiah.

Apabila kemudian hari ditemukan kecurangan dan plagiat dalam skripsi ini, saya bersedia menerima sanksi sesuai dengan peraturan yang berlaku.

Medan, Maret 2014

Siti Rodiah Lubis
NIM: 080521174

ABSTRAK

Kantor Regional VI Badan Kepegawaian Negara Medan adalah instansi pemerintah yang bergerak dibidang pelayanan kepegawaian. Untuk meningkatkan kualitas pelayanannya maka Kantor Regional VI Badan Kepegawaian Negara Medan membangun budaya mutu dalam sistem manajemen mutu ISO 9001:2008 kepada seluruh karyawannya agar dapat meningkatkan prestasi kerja karyawannya dan kualitas pelayanan kepada pelanggannya.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh Budaya Mutu dalam Sistem Manajemen Mutu (X) terhadap Prestasi Kerja (Y) karyawan Kantor Regional VI Badan Kepegawaian Negara Medan.

Penelitian ini menggunakan metode pengumpulan data dengan menggunakan kuesioner dan studi pustaka. Teknik analisis data menggunakan metode deskriptif kuantitatif dan metode statistik analisis regresi linier sederhana . Data primer pada penelitian ini diperoleh dengan menyebarkan kuesioner, menggunakan skala pengukuran likert. Data yang terkumpul diolah dengan menggunakan program komputer SPSS for windows versi 17.00. Metode penelitian sampel adalah metode proportionate random sampling, dimana teknik penentuan sampel didasarkan atas strata yang proporsional yaitu sebanyak 94 orang karyawan.

Hasil penelitian berdasarkan analisis regresi linier sederhana menunjukkan bahwa variabel budaya mutu dalam sistem manajemen mutu ISO 9001:2008 berpengaruh positif dan signifikan terhadap prestasi kerja pada Kantor Regional VI Badan Kepegawaian Negara Medan.

Kata Kunci : Budaya Mutu dalam Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2008,
dan Prestasi Kerja.

ABSTRACT

Government of Employee Office Region VI Medan is an instance of government engaged in the service of employee. To improve the quality of service, Government of Employee Office Region VI Medan provides quality of culture in quality management system of ISO 9001:2008 to all employees in order to improve of work achievement the employee and quality of service to their customer.

This research is purposed to know the influence of quality culture (X), work achievement (Y) on Government of Employee Office Region VI Medan.

This study used data collection techniques by questionnaires and documentation study. The data analysis technique is used quantitative descriptive method and statistical method multiple linier analysis. with the pattern of reletionship influence. Primary data in this study obtained by spreading a questionnaire / list of statements, using a likert scale of measurement and statistically processed using *SPSS for windows version of 17:00*. The sample research method is proportionate random sampling method, which is sample taken base on the propotional, it's 94 employee.

The result of this research by multiple linear regression test shows that quality culture (X) have a positive and significant effect of work achievement (Y) on Government of Employee Office Region VI Medan.

Keywords : Quality of culture in quality management system of ISO 9001:2008, and Work Achievement.

KATA PENGANTAR

Bismillahirrahmannirrohim, penulis mengucapkan puji dan syukur kehadirat Allah Yang Maha Esa atas berkat dan anugerahNya, serta Sholawat beriring salam dihaturkan kepada Nabi Muhammad SAW beserta keluarga dan para sahabatnya, sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini. Adapun skripsi ini sebagai salah satu syarat untuk mendapatkan gelar Sarjana Ekonomi pada Fakultas Ekonomi Universitas Sumatera Utara. Dalam penulisan skripsi ini penulis mengangkat judul “Pengaruh Penerapan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2008 Terhadap Prestasi Kerja Karyawan Pada Kantor Regional VI Badan Kepegawaian Negara Medan.”

Penulis tidak luput dari cobaan dan hambatan dalam penulisan skripsi ini. Penulis mengucapkan terima kasih kepada kedua orang tua **Muhammad Ikhwan Lubis dan Rosmaini** yang dengan sabar memberikan dukungan doa, materi dan semangat. Namun berkat bantuan dan dorongan berbagai pihak maka skripsi ini dapat terselesaikan. Pada kesempatan ini penulis berterima kasih kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Azhar Maksum, M.Ec, Ak selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Sumatera Utara.
2. Ibu Dr. Isfenti Sadalia, SE, ME Selaku Ketua Departemen Manajemen Universitas Sumatera Utara dan Ibu Dra. Marhayanie, M Si. Selaku Sekretaris Departemen Manajemen Universitas Sumatera Utara.
3. Ibu Dr. Endang Sulistya Rini, SE, MSi, selaku Ketua Program Studi Fakultas Ekonomi Universitas Sumatera Utara.
4. Ibu Dr. Yeni Absah, SE, M.Si., selaku Dosen Pembimbing. Terima kasih atas kesabaran dan perhatian ibu yang selalu ada didalam menyertai dan membantu

penulis selama penyusunan skripsi ini, sehingga penulis mampu menyelesaikan skripsi ini.

5. Ibu Dr. Elisabeth Siahaan, SE, MEC. selaku Dosen Pembaca. Terima kasih atas saran, kritik dan bimbingan serta arahan yang telah Ibu berikan demi kesempurnaan skripsi ini.
6. Seluruh Dosen dan staf pegawai Fakultas Ekonomi Universitas Sumatera Utara, yang telah banyak membantu penulis selama menjalani proses perkuliahan.
7. Kepala Kantor dan staf Kantor Regional VI Badan Kepegawaian Negara Medan yang telah memberikan kesempatan untuk riset dan membantu penulis dalam mengumpulkan data untuk penulisan skripsi ini.
8. Pimpinan dan seluruh rekan kerja penulis di PT. QIMS Intrasindo (Consulting & Training ISO 9001:2008) atas dukungan dan kesempatan waktu yang telah diberikan kepada penulis selama menyelesaikan skripsi.
9. Pimpinan dan seluruh rekan kerja penulis di PT. Agri First Indonesia atas dukungan dan kesempatan waktu yang telah diberikan kepada penulis selama menyelesaikan skripsi.
10. Kepada yang penulis kasihi Kakak Fatimah Lubis Amd, SE., Adik Yusliana Lubis., Adik Nur Hasanah Lubis., Adik Ahmad Dahlan Lubis terima kasih atas dukungan doa, perhatian, semangat, dan kasih sayang yang telah diberikan.
11. Kepada yang penulis kasihi dan sayangi Ramadhansyah terima kasih atas dukungan doa, perhatian, semangat, dan kasih sayang yang telah diberikan sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.
12. Kepada teman-teman yang penulis sayangi Martha, Irma, Fitri, Dini, Dihya, Eka, Yuni, Dani, Siti, Aini, Meilyn, Kak Vika, Bang Arya, Nora, Marina, Mery, Juwita,

Fony, Wasti, Yenny, Enny, dan Seluruh teman-teman manajemen'08 yang tidak dapat saya sebutkan namanya satu persatu yang selalu memberikan perhatian yang tulus, bantuan, informasi dan semangat kepada penulis sehingga skripsi ini dapat diselesaikan.

13. Buat pihak-pihak lain yang tidak dapat disebutkan namanya satu persatu, yang telah membantu penulis baik doa, semangat dan motivasinya.

Penulis berharap agar skripsi ini dapat bermanfaat bagi semua pihak yang berkenan untuk membacanya dan menyadari skripsi ini masih memiliki keterbatasan, penulis dengan kerendahan hati menerima saran dan masukan yang membangun untuk perbaikan dimasa depan.

Medan, Februari 2014

Penulis

Siti Rodiah Lubis

DAFTAR ISI

	Halaman
ABSTRAK	i
ABSTRACT	ii
KATA PENGANTAR	iii
DAFTAR ISI	vi
DAFTAR TABEL	viii
DAFTAR GAMBAR	ix
DAFTAR LAMPIRAN	x
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Perumusan Masalah.....	5
1.3 Tujuan Penelitian.....	6
1.4 Manfaat Penelitian.....	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
2.1 Defenisi dan Sejarah ISO 9001: 2008.....	7
2.2 Defenisi Budaya Mutu	10
2.3 Persyaratan Sistem Manajemen Mutu	15
2.4 Pengertian Prestasi Kerja.....	44
2.5 Faktor –Faktor yang Mempengaruhi Prestasi Kerja.....	45
2.6 Penelitian Terdahulu.....	46
2.7 Kerangka Konseptual	47
2.8 Hipotesis Penelitian	48
BAB III METODE PENELITIAN	
3.1 Jenis Penelitian	49
3.2 Tempat dan Waktu Penelitian	50
3.3 Batasan Operasional	51
3.4 Defenisi Operasional Variabel	51
3.5 Skala Pengukuran Variabel	52
3.6 Populasi dan Sampel.....	53
3.7 Jenis Data.....	54
3.8 Metode Pengumpulan Data	55
3.9 Uji Validitas dan Realibilitas	56
3.9.1. Uji Validitas.....	56
3.9.2. Uji Reliabilitas	57
3.10 Teknik Analisis	57
3.10.1. Analisis Deskriptif.....	57
3.10.2. Pengujian Hipotesis	57
1. Analisis Regresi Linier Sederhana.....	58
2. Identifikasi Determinan	58
3. Uji Signifikansi Parsial (uji t).....	59

BAB IV ANALISIS DAN PEMBAHASAN	
4.1 Gambaran Umum Perusahaan	60
4.1.1 Sejarah Singkat Perusahaan	60
4.1.2 Visi, Misi dan Motto Perusahaan	63
4.1.3 Struktur Organisasi	64
4.2 Analisis Deskriptif	64
4.3 Distribusi Penilaian Responden	66
4.4 Uji Validitas	79
4.5 Uji Reliabilitas	82
4.6 Analisis Regresi Linier Sederhana	82
4.7 Identifikasi Determinan (R^2) & Uji Signifikan Parsial (uji-t).....	83
4.8 Pembahasan	86
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	
5.1 Kesimpulan	90
5.2 Saran	90
DAFTAR PUSTAKA	92
LAMPIRAN	95

DAFTAR TABEL

No. Tabel	Judul	Halaman
Tabel 1.1	Hasil Pencapaian Sasaran Mutu Bidang Pensiun Tahun 2010.....	3
Tabel 1.2	Hasil Pencapaian Sasaran Mutu Bidang Mutasi Tahun 2011.....	4
Tabel 3.1	Defenisi Operasional.....	52
Tabel 3.2	Instrumen Skala Likert.....	53
Tabel 3.3	Daftar Bidang –Bidang Kantor Regional VI Badan Kepegawaian Negara Medan.....	53
Tabel 4.1	Tabel Karakteristik Jenis Kelamin dan Pendidikan	64
Tabel 4.2	Tabel Karakteristik Jenis Kelamin dan Usia.....	65
Tabel 4.3	Tabel Distribusi Penilaian Responden Terhadap Budaya Mutu Dalam Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2008	66
Tabel 4.4	Tabel Distribusi Penilaian Responden Terhadap Prestasi Kerja...	73
Tabel 4.5	Tabel Uji Validitas.....	80
Tabel 4.6	Tabel Uji Validitas.....	81
Tabel 4.7	Tabel Reliabilitas.....	82
Tabel 4.8	Tabel Analisis Linier Sederhana.....	82
Tabel 4.9	Tabel Identifikasi Determinan (R^2)	87
Tabel 4.10	Tabel Hubungan Antar Variabel	84
Tabel 4.11	Tabel Uji Signifikan Parsial uji-t	86

DAFTAR GAMBAR

No. Gambar	Judul	Halaman
Gambar 1.1	Kerangka Konseptual.....	48

DAFTAR LAMPIRAN

No. Lampiran	Judul	Halaman
1.	Kuesioner.....	95
2.	Data Tabulasi Jawaban Responden	98
3.	Output Uji Validitas dan Reliabilitas	101
4.	Output Analisis Regresi Linier Sederhana	103
5.	Output Identifikasi Determinan (R^2)	103
6.	Output Uji Signifikan Parsial (uji-t).....	103
7.	Struktur Organisasi	104
8.	Surat Keterangan Riset	105