

PENGARUH SISTEM MANAJEMEN MUTU ISO TERHADAP KINERJA PENDIDIK DAN TENAGA KEPENDIDIKAN MELALUI BUDAYA KUALITAS DI AMIK LUWUK BANGGAI

Ahmad¹, Imelda Firda Unsong², Lilis Pernanengsi M³

Komputerisasi Akuntansi, AMIK Luwuk Banggai

ahmadyahya977@gmail.com¹, imeldaunsong@gmail.com², Purnanengsililis@gmail.com³

ABSTRAK

Penelitian tentang pengaruh Sistem Manajemen Mutu (SMM) ISO terhadap kinerja pendidik dan tenaga kependidikan melalui budaya kualitas di AMIK Luwuk Banggai, dengan objek penelitian di AMIK Luwuk Banggai. SMM ISO, dilihat dari tiga dimensi, yaitu perencanaan Akreditasi Program Studi dan Institusi, komitmen institusi dalam ISO, dan implementasi standar operasional prosedur. Data penelitian diperoleh dari sampel 30 responden tenaga pendidik dan tenaga kependidikan yang dipilih secara acak. Hasil penelitian menemukan bahwa perencanaan akreditasi, komitmen institusi dalam ISO dan implementasi standar operasional prosedur dipersepsikan sudah sangat baik oleh tenaga pendidik dan tenaga kependidikan serta berpengaruh positif secara signifikan terhadap budaya kualitas institusi. Selanjutnya budaya kualitas berpengaruh positif secara signifikan terhadap kinerja tenaga pendidik dan tenaga kependidikan. Namun demikian, budaya kualitas masih dipersepsikan tenaga pendidik dan tenaga kependidikan belum terlalu baik, dikarenakan pemberdayaan, keterlibatan dan *quality improvement team work* belum dijalankan secara optimal.

Kata Kunci : Budaya kualitas, ISO, Kinerja, Sistem Manajemen Mutu.

ABSTRACT

Research on the influence of the ISO Quality Management System (QMS) on the performance of educators and education personnel through a culture of quality in AMIK Luwuk Banggai, with the object of research in AMIK Luwuk Banggai. ISO QMS, seen from three dimensions, namely planning for Study Programs and Institutions Accreditation, institutional commitment in ISO, and implementation of standard operating procedures. The research data was obtained from a sample of 30 educators and education personnel who were randomly selected. The results of the study found that accreditation planning, institutional commitment in ISO and implementation of standard operating procedures were perceived to be very good by educators and education staff and had a significant positive effect on the quality culture of the institution. Furthermore, quality culture has a significant positive effect on the performance of educators and education staff. However, the quality culture is still perceived by educators and education staff as not very good, because empowerment, involvement and quality improvement of team work have not been carried out optimally.

Keywords: ISO, Performance, Quality Culture, Quality Management System.

PENDAHULUAN

Peningkatan kualitas kinerja terus meningkat, jika dilihat dari sisi layanan, sedangkan dari sisi kinerja terjadi juga peningkatan produktivitas dan jasa layanan dalam variasi kualitas dan kuantitas yang terus bersaing. Kualitas kinerja dan jasa layanan yang semakin meningkat dengan kualitas yang memiliki keunggulan bersaing di civitas. Hal yang sangat berarti dalam meningkatkan kinerja menghadapi

tantangan persaingan kompetitif ini adalah melalui perbaikan berkelanjutan yang terfokus pada mahasiswa. Perbaikan yang dilakukan meliputi keseluruhan aktivitas organisasi yang penekanannya kepada fleksibilitas dan kualitas. Oleh karena itu, kualitas dan pengelolaannya dikaitkan dengan perbaikan berkelanjutan dilakukan oleh banyak institusi dalam mendorong peningkatan layanan dan implementasi ISO.

Pengelolaan institusi yang terfokus pada fleksibilitas dan kualitas dengan wawasan global dapat tercermin dari sistem manajemen mutu (SMM) yang dijalankan oleh organisasi. Banyak institusi atau organisasi berusaha untuk memiliki standar kualitas yang berkualifikasi internasional, seperti ISO. Penerimaan luas terhadap ISO 9000 oleh berbagai lembaga bisnis maupun non bisnis, telah menyebabkan minat besar peneliti untuk mengetahui lebih tentang manfaat penerapan ISO (Boiral, 2003; Briscoe., 2005; Gingele., 2002). SMM menurut Mei Feng. (2006) dengan standar ISO dapat dilihat dari tiga dimensi, yaitu perencanaan sertifikasi ISO, komitmen organisasi atau perusahaan terhadap mutu, dan penerapan prosedur standar. Keberhasilan maupun kegagalan penerapan ISO, sebagian besar dipengaruhi oleh faktor budaya organisasi (Kekale, 1999; Parncharoen *et al.*, 2005; Kujala & Ullarank, 2004), karena ISO pada hakekatnya adalah program perubahan organisasi yang memerlukan transformasi budaya organisasi, proses dan keyakinan (Parncharoen *et al.*, 2005). Keterkaitan penerapan SMM standar ISO terhadap budaya kualitas dikemukakan oleh Goetsch & Davis dalam Tjiptono & Anastasia (2003). Hardjosoedarmo (2004) mengemukakan bahwa penerapan SMM ISO dapat merubah orientasi budaya suatu organisasi menuju budaya kualitas yang pada akhirnya dapat meningkatkan kinerja organisasi. Menurut Metri (2005:65) dalam penerapan SMM ISO, budaya lebih berperan daripada yang lainnya. Oleh karena itu, budaya kualitas dipertimbangkan sebagai salah satu hal yang terpenting sebagai indikator keberhasilan penerapan SMM ISO terhadap kinerja institusi yang terukur pada kinerja tenaga kependidikan.

Studi tentang SMM dengan standar ISO yang dikaitkan dengan faktor budaya organisasi di Indonesia dewasa ini masih terbatas, sehingga menarik untuk diketahui apakah penerapannya dalam organisasi atau perusahaan mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kinerja tenaga kependidikan melalui budaya kualitas sebagai bagian dari budaya organisasi (Kujala Ullrank, 2004). Hal ini karena setiap organisasi atau

perusahaan di Indonesia memiliki karakteristik budaya yang berbeda satu dengan lainnya. Persaingan dan perubahan yang begitu cepat dan global, telah memacu dunia pendidikan Indonesia untuk dapat dan harus beradaptasi dengan mengembangkan program SMM yang dapat meningkatkan kompetensi bersaing dengan efektif dan efisien serta unggul.

Kampus AMIK Luwuk Banggai sebagai perguruan tinggi swasta, telah lama menerapkan Sistem Manajemen Mutu ISO sebagai komitmen yayasan untuk menjaga kualitas tenaga pendidik, tenaga kependidikan, dan alumninya. Sistem manajemen mutu AMIK Luwuk Banggai diterapkan dari proses awal, mulai proses pemilihan Direktur, Calon Dosen, proses seleksi pegawai atau karyawan.

Setelah adanya penerapan SMM ISO di AMIK Luwuk Banggai, belum pernah dilakukan penelitian mengenai dampak penerapannya terhadap kinerja tenaga kependidikan. Hal ini menyebabkan tidak dapat diketahui pengaruhnya secara nyata terhadap kinerja tenaga kependidikan. Penilaian kinerja karyawan akibat penerapan SMM ISO diperlukan untuk mengetahui seberapa besar tingkat pencapaian antara rencana kerja yang ditetapkan dengan hasil kerja.

LANDASAN TEORI

1. Sistem Manajemen Mutu

Sistem Manajemen Mutu (SMM) merupakan sekumpulan prosedur terdokumentasi dan praktek-praktek standar untuk manajemen sistem yang bertujuan menjamin kesesuaian dari suatu proses dan produk terhadap kebutuhan atau persyaratan tertentu. Kebutuhan atau persyaratan itu ditentukan atau dispesifikasikan oleh pelanggan dan organisasi. SMM mendefinisikan bagaimana organisasi menerapkan praktek-praktek manajemen mutu secara konsisten untuk memenuhi kebutuhan pelanggan dan pasar.

Lembaga ISO yang berdiri sejak 1974 adalah organisasi yang merangkum sejumlah kepentingan dalam perumusan standar secara independen. Walau pun pada awalnya lembaga ISO tidak khusus merancang standar yang

dipakai pada perdagangan, namun dalam perjalanannya kebutuhan standar tidak terlepas dari persyaratan dunia perdagangan. Keberhasilan ISO 9000 pada tahun 1987 menjadikan ISO sebagai standar yang dinilai paling fair dalam perdagangan dunia (Thaheer, 2005). Menurut LPJK (2005), sistem akreditasi dan sertifikasi ISO merupakan pengakuan atas konsistensi standar SMM.

Tanggungjawab dan wewenang pemberian akreditasi dan sertifikasi secara internasional dilakukan oleh suatu badan dunia, yaitu *International Accreditation Forum* (IAF). IAF merupakan badan dunia federasi, badan akreditasi nasional lebih dari 30 negara didunia, diantaranya komite akreditasi nasional (KAN) Indonesia. Menurut Gaspersz (2005), ISO 9001 adalah suatu standar internasional untuk SMM. Definisi dari Standar ISO 9000 untuk SMM (*Quality Management Sistem* atau QMS) adalah struktur organisasi, tanggungjawab, prosedur-prosedur, proses-proses dan sumber-sumber daya untuk penerapan manajemen mutu. ISO 9001 menetapkan persyaratan-persyaratan dan rekomendasi untuk desain dan penilaian dari suatu SMM, yang bertujuan untuk menjamin bahwa organisasi akan memberikan produk (barang dan jasa) yang memenuhi persyaratan-persyaratan yang ditetapkan.

2. Perencanaan Sertifikat ISO

Perencanaan sertifikasi merupakan fase awal dalam merumuskan dan mendesain langkah langkah penerapan SMM ISO, mulai dari pemilihan badan sertifikasi ISO, identifikasi aspek kualiat, dokumentasi dan lain lain. Untuk mendukung keberhasilan meraih sertifikasi ISO, maka diperlukan perencanaan yang matang sehingga ketika audit dilakukan semua data rekaman sebagai bukti adanya penerapan dari SMM ISO dapat ditunjukkan. Perencanaan dapat dilakukan secara efektif melalui langkah-langkah; identifikasi aspek kualitas, kemudian mendokumentasikan, melakukan training mutu kepada tenaga kependidikan dan pembuatan prosedur standar yang akan dijalankan perusahaan. Perencanaan sertifikasi ISO dalam

penelitian ini adalah perencanaan sertifikasi ISO 9001.

3. Penerapan Prosedur

Prosedur baru biasanya membuat tenaga kependidikan harus merubah cara kerja yang telah bertahun-tahun dilakukan. Penerapan prosedur sebagai bentuk dari sebuah perubahan adalah selalu tidak mudah. Untuk membuat tenaga kependidikan merubah cara kerja, atau melakukan sesuatu yang baru, yang harus dilakukan terlebih dahulu adalah menanamkan kesadaran pada karyawan terkait tentang pentingnya perubahan dan menerapkan prosedur mutu yang ditetapkan. Penerapan prosedur standar organisasi yang telah ditetapkan merupakan persyaratn penting dari ISO. Untuk menjalankan SMM ISO dalam organisasi diperlukan pembuatan prosedur standar terhadap semua aktivitas kerja yang berdampak terhadap kualitas secara jelas dan mudah diterapkan. Kegiatan yang merupakan bagian dari penerapan prosedur adalah: melakukan audit secara periodik, adanya kepatuhan terhadap prosedur standar, dan adanya penerapan *corrective and preventive action*.

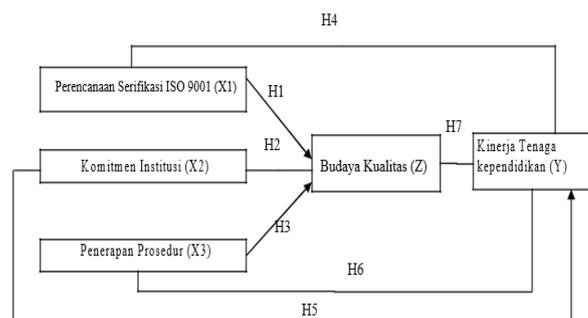
4. Kinerja Tenaga Kependidikan

Dalam konsep manajemen, manusia sebagai sumber daya dalam perusahaan atau institusi diharapkan mampu untuk memanfaatkan dan meningkatkan tenaga sepenuhnya atau seoptimal mungkin untuk meningkatkan produktifitas yang diikuti oleh terciptanya hubungan kerja yang bermutu dengan konotasi yang menyenangkan, penuh tenggang rasa dan saling membangun. Memanfaatkan sumber daya manusia terkandung pengertian pembinaan struktur organisasi dan pengembangan mutu tenaga kerja baik secara aktual maupun potensial. Kinerja tidak hanya merupakan produktifitas karena kinerja menyangkut perilaku alami yang dimiliki seorang untuk bebas melakukan tindakan sesuai keinginannya, perilaku bebas untuk bertindak ini tetap tidak bisa dilepaskan dari syarat-syarat formal peran seorang tenaga kependidikan untuk meningkatkan fungsi efektif suatu organisasi.

Penilaian kinerja bertujuan untuk menilai seberapa baik tenaga kependidikan telah melaksanakan pekerjaannya dan apa yang harus mereka lakukan untuk menjadi lebih baik di masa mendatang. Ini dilaksanakan dengan merujuk pada isi pekerjaan yang mereka lakukan dan apa yang mereka harapkan untuk mencapai setiap aspek dari pekerjaan mereka. Isi dari suatu pekerjaan merupakan dasar tetap untuk perumusan sasaran yang akan dicapai dari suatu tugas utama yang dapat dirumuskan sebagai target kuantitas, standar kinerja suatu tugas atau proyek tertentu untuk diselesaikan.

5. Kerangka Konseptual dan Hipotesis

Penerapan SMM ISO menurut Brown & van der Wiele (1998), Mears & Voehl (1995), Meyer & Allen (1997), Zink (1994) dalam Mei Feng *et al.* (2006) terdiri dari tiga *framework*, yakni: (1) perencanaan sertifikasi ISO 9001, (2) komitmen institusi, dan (3) penerapan prosedur. Budaya kualitas merupakan pola nilai, keyakinan dan harapan yang tertanam dan berkembang dikalangan anggota organisasi mengenai pekerjaannya untuk menghasilkan produktifitas atau jasa layanan yang berkualitas. (Hardjosoedarmo, 2004). Berdasarkan *President's Quality Award* dan *Malcolm Baldrige National Quality Award*, budaya kualitas terdiri dari: (1) *top management support for quality*, (2) *strategic planning for quality*, (3) *customer focus*, (4) *quality training*, (5) *recognition*, (6) *empowerment and involvement*, (7) *quality improvement teamwork*, (8) *measurement and analysis*, (9) *quality assurance*. Kinerja tenaga kependidikan diturunkan dari Mei Feng *et al.* (2006), dilihat dari kinerja operasional berpengaruh signifikan hanya pada kinerja operasional dan sangat lemah berpengaruh pada kinerja institusi. Sementara menurut Sutoyo (2006) penerapan SPM ISO 9001 berpengaruh terhadap kinerja tenaga kependidikan. Menurut Russel (1993), kinerja diukur dari: a) kualitas kerja, b) kuantitas kerja, c) waktu kerja, dan d) efektivitas kerja:



Gambar 1. Kerangka Konseptual

Berdasarkan kerangka konseptual dan kajian pustaka yang dipaparkan di atas kemudian dapat disusun hipotesis penelitian sebagai berikut:

- H1:** Perencanaan sertifikasi ISO 9001, berpengaruh terhadap kinerja tenaga kependidikan.
- H2:** Komitmen organisasi, berpengaruh terhadap kinerja tenaga kependidikan.
- H3:** Penerapan prosedur, berpengaruh terhadap kinerja tenaga kependidikan.
- H4:** Perencanaan sertifikasi ISO 9001, berpengaruh terhadap budaya kualitas.
- H5:** Komitmen institusi, berpengaruh terhadap budaya kualitas.
- H6:** Penerapan prosedur, berpengaruh terhadap budaya kualitas.
- H7:** Budaya kualitas berpengaruh secara signifikan terhadap kinerja tenaga kependidikan

METODE PENELITIAN

1. Populasi dan Sampel

Populasi dalam penelitian ini adalah tenaga kependidikan AMIK Luwuk Banggai mulai *level group leader* hingga manajer dan tenaga kependidikan yang pernah mengikuti *training* atau *briefing* mengenai SMM ISO 9001, di semua unit kerja dan departemen. Tenaga kependidikan dipilih secara acak sebesar 30 orang sebagai sampel yang merupakan wakil dari populasi yang diteliti (Arikunto, 2006). Besaran sampel digunakan ber-pedoman berdasarkan jumlah data yang akan digunakan dalam model analisis *Structural Equation Modeling* (SEM). Menurut Ferdinand (2002), beberapa pedoman penentuan besarnya *sample size* untuk SEM diberikan sebagai berikut: a) apabila pendugaan

parameter menggunakan metode kemungkinan maksimum (*maximum likelihood estimation*) besar sampel yang disarankan adalah antara 100 hingga 200; b) sebanyak 5 hingga 10 kali jumlah parameter yang ada di dalam model dan akan diduga; dan c) sebanyak 5 hingga 10 kali jumlah variabel manifest (indikator) dari keseluruhan variabel laten. Penelitian ini melibatkan sebanyak 220 indikator, sehingga merujuk pada aturan ketiga diperlukan ukuran sampel minimal 5 x 22 atau sebesar 110, dan ukuran sampel maksimum 10 x 22 atau sebesar 220. Berdasarkan atas aturan di atas, maka diperoleh ukuran sampel sebesar 30 dalam penelitian ini sudah memenuhi.

2. Definisi Operasional Variabel

Definisi operasional variabel adalah unsur penelitian yang memberitahukan bagaimana cara mengukur suatu variabel penelitian atau dapat dikatakan semacam petunjuk pelaksana mengukur suatu variabel (Zainuddin dalam Novitasari, 2003). Definisi operasional variabel berisi indikator-indikator suatu variabel, yang memungkinkan peneliti mengumpulkan data yang relevan untuk variabel tersebut. Penelitian ini menggunakan variabel eksogen implementasi sistem manajemen mutu ISO 9001, variabel mediasi budaya kualitas, dan variabel endogen kinerja karya-wan. Definisi operasional masing-masing variabel dan indikatornya sebagai berikut.

Perencanaan sertifikasi ISO 9001 (X1) adalah perumusan dan desain langkah penerapan sistem manajemen mutu, mulai dari pemilihan Badan sertifikasi ISO, identifikasi aspek kualitas, dokumentasi dan lain lain untuk mengukur dari *planning* yang efektif, maka indikator yang diukur adalah: 1) identifikasi aspek kualitas; 2) dokumentasi; 3) *training*; dan 4) pembuatan prosedur standar.

3. Teknik Pengumpulan Data

Prodesur pengambilan data penelitian dilakukan melalui langkah penentuan sampel dari populasi penelitian dengan mengacak nomor induk tenaga kependidikan masing-masing unit atau departemen di lingkungan civitas AMIK Luwuk Banggai. Sampel sebanyak 30 tenaga kependidikan atau karyawan yang terpilih

diwawancara *face-to face* dan sekaligus diberikan kuesioner untuk mendapatkan persepsi tenaga kependidikan terhadap indikator variabel penelitian yang digunakan. Pengukuran persepsi ini dilakukan dengan menggunakan skala Likert (skala 1 yang menyatakan persepsi sangat tidak setuju sampai dengan skala 5 untuk menyatakan persepsi sangat setuju) terhadap setiap pernyataan dalam kuesioner.

HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Penyajian Data

AMIK Luwuk Banggai didirikan Sejak Izin Operasional diserahkan pada Tanggal 01 Agustus 2003 SK Pendirian Perguruan Tinggi: **Nomor SK 115/D/O/2003**. Perguruan tinggi swasta di wilayah LLDikti XVI Gorontalo ini satu-satunya membina program studi Manajemen Informatika dan Komputerisasi Akuntansi di Kabupaten Banggai. Kampus AMIK Luwuk Banggai beralamat di jalan Sutarjo No. 30 Kecamatan Luwuk Kabupaten Banggai Provinsi Sulawesi Tengah.

Tabel 1. Data Jenis Kelamin Responden

Jenis Kelamin	Frekuensi	Persentase
Laki-laki	17	70.9
Perempuan	13	29.1
Jumlah	30	100
Lama Bekerja	Frekuensi	Persentase
< 1 tahun	5	12.2
1 - 5 tahun	6	22.1
>5 - 10 tahun	7	31.4
> 10 - 20 tahun	6	22.1
> 20 tahun	5	12.2
Jumlah	30	100
Pendidikan	Frekuensi	Persentase
SMA	3	15.5
SMK	1	09.5
D3	1	09.5
S1	15	33.7
S2	10	31.8
Jumlah	30	100

Berdasarkan Tabel 1 terlihat bahwa mayoritas responden dalam penelitian ini berjenis kelamin laki-laki, yaitu sebanyak 17 orang atau 70.9%. Berdasarkan lama bekerja, terlihat bahwa responden memiliki lama bekerja antara lebih dari 2 tahun sampai dengan 10 tahun sebanyak 7

orang atau 31,4%, dan kelompok kedua sebanyak 6 orang atau 22.1% memiliki lama bekerja 20 tahun sampai dengan 30 tahun, dan 5 orang atau 12.2% bekerja selama lebih dari 30 tahun. Jika dilihat dari lama bekerja lebih dari 2 tahun sebanyak 12.2%, sehingga responden sebagai karyawan sudah memiliki budaya kualitas yang terbentuk pada institusi ini. Jika dilihat dari tingkat pendidikan, nampak bahwa tidak ada perbedaan antara responden pegawai dengan tingkat pendidikan perguruan tinggi dan SLTA. Hal ini tentu mendukung bahwa responden mampu mengerti dan menjawab kuisioner dengan baik

2. Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen Pengukuran

Validitas menunjukkan sejauh mana alat pengukur untuk mengukur apa yang diukur. Sedangkan menurut Sugiyono (2007) hasil penelitian yang valid bila terdapat kesamaan antara data yang terkumpul dengan data yang sesungguhnya terjadi pada obyek yang diteliti. Instrumen penelitian yang memenuhi kesahihan (*validity*) akan berdampak pada hasil penelitian yang memenuhi kesahihan juga. Model pengukuran yang dimaksud adalah pemeriksaan mengenai reliabilitas dan validitas instrumen. Solimun (2009), menyatakan bahwa bilamana koefisien korelasi antar skor suatu indikator dengan skor total seluruh indikator lebih besar 0.3 ($r > 0.3$), maka instrumen tersebut dianggap valid. Sedangkan untuk memeriksa reliabilitas instrumen metode yang sering digunakan adalah koefisien *Alpha-Cronbach*. Bahwa suatu instrumen (keseluruhan indikator) dianggap sudah cukup reliabel jika koefisien *Alpha-Cronbach* (α) > 0.6 .

Tabel 2. Hasil Pengujian Instrumen Variabel SMM ISO 9001

Variabel	Indikator	R	Sig.	Keterangan
SMM ISO 9001				
Perencanaan	Quality Aspect	0,726	0,000	Valid
Sertifikasi ISO 9001 (X1)	Dokumentasi	0,691	0,000	Valid
	Training	0,689	0,000	Valid

	Pembuatan Prosedur	0,717	0,000	Valid
<i>Alpha Cronbach</i> = 0,662				
Komitmen (X2)	Top Management	0,759	0,000	Valid
	Middle Management	0,832	0,000	Valid
	Tenaga kependidikan	0,784	0,000	Valid
<i>Alpha Cronbach</i> = 0,699				
Penerapan Prosedur (X3)	Audit Periodik	0,843	0,000	Valid
	Mengikuti Prosedur	0,778	0,000	Valid
	Penerapan Tindakan	0,690	0,000	Valid
<i>Alpha Cronbach</i> = 0,657				

Hasil pengujian validitas dan reliabilitas instrumen pada Tabel 2 di atas menunjukkan bahwa nilai korelasi dari masing-masing indikator untuk setiap variabel laten, $r > 0.30$ dan nilai signifikansi r tersebut lebih kecil dari 0.05. Nilai *Alpha-Cronbach* lebih besar dari 0.6. Hal ini menunjukkan bahwa ketiga variabel laten eksogen perencanaan sertifikasi (X1), komitmen institusi (X2), dan penerapan prosedur (X3) dinyatakan valid dan reliabel. Selanjutnya diuji validitas dan reliabilitas variabel endogen budaya kualitas (Y1) sebagai mediasi antara pengaruh penerapan SMM ISO 9001 terhadap kinerja tenaga kependidikan. Berikut disajikan pengujian validitas dan reliabilitas indikator variabel laten budaya kualitas (Y1).

Tabel 3. Hasil Pengujian Instrumen Variabel Budaya kualitas (Y1)

Indikator	r	Sig.	Keterangan
Top management support for quality	0,622	0,000	Valid
Strategic planning for quality	0,642	0,000	Valid
Customer focus	0,513	0,000	Valid
Quality training	0,601	0,000	Valid
Recognition	0,684	0,000	Valid
Empowerment and involvement	0,548	0,000	Valid
Quality improvement teamwork	0,619	0,000	Valid
Measurement and analysis	0,544	0,000	Valid

<i>Quality assurances</i>	0,559 0,000	Valid
<i>Alpha Cronbach =</i>		
0,763		Reliabel

Hasil pengujian validitas dan reliabilitas instrumen pada tabel di atas menunjukkan bahwa nilai $r > 0.30$ untuk setiap indikator, dan dengan nilai Sig. R. lebih kecil dari 0.05 dan nilai *Alpha-Cronbach* 0.763, sehingga variabel laten budaya kualitas (Y1) yang dikur dengan indikator *top management support for quality, strategic planning for quality, customer focus, quality training, recognition, empowerment and involvement, quality improvement teamwork, measu-rement and analysis, quality assurances* dinyatakan valid dan reliabel.

Pengujian instrumen pengukuran variabel laten endogen kinerja tenaga kependidikan (Y2) yang terdiri dari empat indikator. Pengujian validitas dan reliabilitas instrument pengukurannya disajikan pada Tabel berikut:

Tabel 4. Hasil Pengujian Instrumen Variabel Budaya kualitas (Y2)

Indikator	R	Sig.	Keterangan
Kuantitas Kerja	0,759	0,000	Valid
Kualitas kerja	0,749	0,000	Valid
Waktu kerja	0,628	0,000	Valid
Efektifitas Kerja	0,714	0,000	Valid
<i>Alpha Cronbach =</i>			
0,674			Reliabel

Hasil pengujian validitas dan reliabilitas instrumen pada tabel di atas menunjukkan bahwa nilai koefisien korelasi $r > 0.30$ dan nilai signifikansi r pada masing-masing indikator lebih kecil dari 0.05, menunjukkan bahwa indikator-indikar tersebut valid sebagai alat ukur variabel laten endogen kinerja tenaga kependidikan (Y2). Hasil yang ditunjukkan juga melalui nilai *Alpha-Cronbach* ternyata sebesar 0.674, sehingga indikator kuantitas kerja, kualitas kerja, waktu kerja dan efektifitas kerja yang digunakan secara bersama untuk mengukur kinerja tenaga kependidikan (Y2) dinyatakan reliabel.

3. Hasil Pengujian

Pada tahap ini dilakukan pengujian terhadap kesesuaian model melalui telaah terhadap berbagai kriteria *goodness of fit*. Berikut ini beberapa indeks kesesuaian dan *cut-off value* dan hasil pengujian model .

Tabel 5. Hasil Pengujian *Goodness of Fit Model* Struktural

X ² Chi-square	219	344	Kurang Baik
Peluang Signifikan	≥ 0.05	0.000	Kurang Baik
Khi Kuadrat/DF	≤ 2.00	1.547	Baik
GFI	≥ 0.90	0.784	Moderat
AGFI	≥ 0.90	0.732	Moderat
TLI	≥ 0.95	0.756	Moderat
CFI	≥ 0.95	0.785	Moderat
RMSEA	≤ 0.08	0.071	Baik

Hasil pengujian *goodness of fit overall* disajikan pada Tabel 9. Berdasarkan tersebut, dapat diketahui bahwa tidak semua kriteria menunjukkan model baik. Terlihat bahwa hanya kriteria *Chi-Square/DF* dan RMSEA yang telah memenuhi nilai *cut-off*, dimana nilai *Chi-Square/DF* sebesar 1.547 yang kurang dari 2, dan RMSEA sebesar 0.071 yang di bawah 0.08. Menurut Arbuckle dan Wothke dalam Solimun (2009), kriteria terbaik yang digunakan sebagai indikasi kebaikan model adalah nilai *Chi-Square/DF* yang kurang dari 2 dan RMSEA yang di bawah 0.08. Pada penelitian ini, nilai CMIN/DF dan RMSEA telah memenuhi nilai *cut-off*. Oleh karena itu model cocok dan layak untuk digunakan, sehingga dapat dilakukan interpretasi guna pembahasan lebih lanjut.

Tabel 6. Hasil Pengujian Hipotesis Pengaruh Langsung

Nomor Hipotesis	Hubungan Antar Variabel	Standar dize	CR	P
1	Perencanaan Sertifikasi (X1) ke Budaya Kualitas (Y1) Komitmen Institusi (X2) ke Budaya Kualitas (Y1)	0.330	2.308	0.021*
2	Implementasi Prosedur (X3) ke Budaya Kualitas (Y1)	0.354	2.476	0.013*
3	Perencanaan Sertifikasi (X1) ke Kinerja Tenaga kependidikan (Y2)	0.324	2.366	0.018*
4	Komitmen Institusi	0.131	0.925	0.355
5		0.307	2.026	0.043*

	(X2) ke Kinerja Tenaga kependidikan (Y2)			
6	Implementasi Prosedur (X3) ke Kinerja Tenaga kependidikan (Y2)	0.064	0.533	0.594
7	Sumber Daya (X3) ke Kinerja Tenaga kependidikan (Y2)	0.507	2.627	0.009*

Menyatakan hubungan pengaruh signifikan kualitas (Y1) dipengaruhi secara langsung oleh perencanaan sertifikasi (X1), komitmen institusi (X2) dan penerapan prosedur (X3). Kinerja tenaga kependidikan (Y2) dipengaruhi secara langsung oleh komitmen yayasan atau institusi (X2), akan tetapi tidak dipengaruhi oleh perencanaan sertifikasi (X1) dan penerapan prosedur (X3). Berdasarkan pengujian pengaruh langsung, dari ketujuh pengaruh langsung, terdapat dua pengaruh langsung yang tidak signifikan yaitu (Hipotesis H4) perencanaan sertifikasi (X1) terhadap kinerja pegawai atau karyawan (Y2) dan (Hipotesis H6) penerapan prosedur (X3) terhadap kinerja tenaga kependidikan (Y2)

Pada penelitian ini terbukti bahwa budaya kualitas institusi memperbaiki hubungan positif penerapan SMM ISO 9001 terhadap kinerja pegawai atau karyawan di AMIK Luwuk Banggai. Selain itu, nampak bahwa komitmen yayasan atau perusahaan dalam menjalankan SMM ISO 9001 memiliki pengaruh langsung terhadap kinerja tenaga kependidikan, sedangkan perencanaan mengembangkan budaya kualitas dan menunjang perbaikan proses yang akhirnya menaikkan kinerja tenaga kependidikan (Gore dalam Setiawan, 2006). Sedangkan perencanaan sertifikasi dan penerapan prosedur tidak memiliki pengaruh langsung yang signifikan. Ketiga variabel implementasi SMM ISO 9001 memiliki pengaruh tidak langsung yang signifikan terhadap kinerja tenaga kependidikan melalui budaya kerja manajemen atau perusahaan.

Pengaruh positif secara tidak langsung perencanaan sertifikasi melalui budaya kualitas terhadap kinerja tenaga kependidikan, mengindikasikan bahwa ISO 9001 merubah orientasi budaya kerja tenaga kependidikan

menuju budaya kualitas yang akhirnya mampu menaikkan kinerja tenaga kependidikan. Hal ini sesuai dengan pendapat beberapa peneliti sebelumnya yang mengatakan bahwa penerapan ISO 9001 sangat bergantung dari budaya organisasi (Cortada & Goetsch dalam Tjiptono & Anastasia, 2003). Penelitian lainnya juga menyebutkan bahwa SMM ISO 9001 mampu menjamin kesejahteraan bagi para pegawai, karyawan, Dosen maupun tenaga kependidikannya

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil-hasil penelitian yang telah dijabarkan pada bagian sebelumnya, dapat ditarik beberapa kesimpulan, yaitu:

1. Penerapan SMM ISO 9001 meliputi perencanaan sertifikasi, komitmen institusi, yayasan atau organisasi, dan penerapan prosedur, memiliki persepsi yang beragam dari tenaga kependidikan responden, dimana perencanaan sertifikasi memiliki persepsi yang sangat baik dibandingkan dengan dua variabel lainnya.
2. Budaya kualitas memiliki persepsi yang baik, namun untuk dua indikator pembentuknya, yaitu *empowerment* dan *involvement*, serta *quality improvement teamwork* masih memiliki persepsi yang rendah dari tenaga kependidikan.
3. Kinerja tenaga kependidikan memiliki persepsi yang baik oleh tenaga kependidikan responden dengan indikator kualitas *training* dipersepsikan sangat baik.
4. Penerapan SMM ISO 9001 mampu meningkatkan kinerja tenaga kependidikan secara signifikan melalui budaya kualitas yayasan atau perusahaan sebagai mediasinya.

DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, S. 2006. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*. Edisi Revisi V. Jakarta: Rineka Cipta.
- Boiral, O. 2003. *ISO 9000: Outside the Iron Cage*. *Organization Science*, 14(6): 720:737.
- Briscoe, J.A., Fawcett, S.E. & Todd, R.H. 2005. *The Implementation and Impact of ISO 9000 Among Small Manufacturing Enterprises*. *Journal of Small Business Management*, 43(3): 309-330.

- Brown, A. 1994. *The Quality Management Research Unit Industry Experience with ISO 9000. Paper presented at the second National Research Conference on Quality Management*, Australia.
- Dale, B.G. 2003. *Developing, Introducing and Sustaining TQM*. (<http://www.blackwellpublishing.com>, diakses 17 Oktober 2010).
- Dessler, G. 1997. *Human Resource Management*. Seventh Edition. New Jersey: Prentice-Hall.
- Donelly, J.H., Gibson, I. 1994. Organisasi: Perilaku, Struktur, dan Proses. Edisi Kelima. Jakarta: Erlangga
- Elly, T. 2005. *Pemodelan Quality Culture dan Organizational Climate pada Perusahaan Kontraktor*. Tesis tidak dipublikasikan. Surabaya: Universitas Kristen Petra.
- Ferdinand, A. 2002. *Structural Equation Modelling*. Semarang: Universitas Diponegoro.
- Gaspersz, V. 2005. *Manajemen Kualitas*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Umum.
- Gingele, J., Childe, S.J. & Miles, M.E. 2002. *A Modelling Technique for Reengineering Business Processes Controlled by ISO 9001*, *Computers in Industry*, 49(3): 236-251
- Hair, J.F., Black, W.C., Babib, B.J., Anderson, R.E. Tatham, R.L. 2006. *Multivariate Data Analysis*. New Jersey: Pearson Education.
- Hardjosoedarmo, S. 2004. *Total Quality Management*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Hellriegel, D. & Slocum. 1992. *Management*. Sixth Edition. Boston: Addison Wesley Publishing Company.
- Johnson, J. J. 2000. *Differences in Supervisor Non Supervisor Perception of Quality Culture and Organizational Climate*. *Public Personnel Management*, 29(1): 25-44.
- Novitasari, A., Nyoman, N. 2003. *Pengaruh Stress Kerja terhadap Motivasi dan Kinerja Karyawan PT. H.M Sampoerna*. Tesis tidak dipublikasikan. Surabaya: Universitas Airlangga.
- Parncharoen, C., Girardi, A. & Entrekin, L. 2005. *The Impact of Cultural Values on the Successful Implementation of Total Quality Management: A Comparison between the Australian and Thai Models*. *Total Quality Management*, 5(1): 597-609.
- Russel, B. & John, H. 1993. *Human Resources Management*. New York: McGraw-Hill.
- Robbins, S.P. 2003. *Organizational Behavior*. Tenth Edition. Singapore: Prentice-Hall.
- Setiawan, W. 2006. *Pengaruh Implementasi Total Quality Management (TQM) Terhadap Budaya Kualitas*. Tesis tidak dipublikasikan. Malang: Universitas Brawijaya.
- Solimun. 2009. *Structural Equation Modeling LISREL dan Amos*. Malang: Fakultas MIPA Universitas Brawijaya.
- Stoner, J.A.F., Freeman, R., Edward, G. & Gilbert, R. 1995. *Management*. Sixth Edition. Englewood Cliffs: Prentice-Hall.
- Sutoyo. 2006. *Analisis Pengaruh Penerapan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:200 Terhadap Kinerja Tenaga kependidikan pada PT. Brantas Abhipraya Wilayah I Medan*. Tesis tidak dipublikasikan. Medan: Universitas Sumatera Utara