

Pengaruh Manajemen Mutu ISO 9001:2015 dan Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Studi Kasus PT Waskita Swadiri Nirbaya Unit Kerja Pantai Indah Kapuk (PIK)

Billy Frany Mawikere¹, Elmira Siska^{2*}

^{1,2} Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Program Studi Manajemen, Universitas Bina Sarana Informatika, Indonesia

billyfrany78@gmail.com¹, elmira.ems@bsi.ac.id^{2*}

Alamat Kampus: Jl. Kramat Raya No. 98 Senen, Jakarta Pusat

Korespondensi penulis: elmira.ems@bsi.ac.id

Abstract. *PT Waskita Swadiri Nirbaya is a company engaged in the Security Services (Satpam) sector. Issues related to quality management arise as some employees feel that the implementation of quality management in the company does not fully support their work effectiveness, resulting in reduced motivation to perform their tasks optimally. The purpose of this study is to analyze the influence of quality management and work motivation, both partially and simultaneously, on employee performance at PT Waskita Swadiri Nirbaya. The research method employs a quantitative design. Sampling was conducted using a saturated sampling technique with 50 employees. Data processing methods include data quality testing, consisting of validity and reliability tests, classical assumption tests, t-tests, and F-tests. The study results show that the questionnaire variables are valid, reliable, and free from econometric issues. The quality management variable has a positive and significant partial influence on employee performance at PT Waskita Swadiri Nirbaya. Similarly, the work motivation variable has a positive and significant partial influence on employee performance. Simultaneously, both variables positively and significantly influence employee performance at PT Waskita Swadiri Nirbaya. The findings of this study can serve as a foundation for developing broader human resource management strategies by incorporating quality management and motivation aspects as key elements in improving employee performance.*

Keywords: *Quality Management, Work Motivation, Performance*

Abstrak. PT Waskita Swadiri Nirbaya adalah perusahaan yang bergerak di bidang jasa Satuan Pengamanan (Satpam). Permasalahan terkait manajemen mutu yaitu beberapa karyawan merasa bahwa implementasi manajemen mutu di perusahaan tidak sepenuhnya mendukung efektivitas kerja mereka, sehingga mereka kurang termotivasi dalam mengerjakan tugas dengan maksimal. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis pengaruh manajemen mutu dan motivasi kerja secara parsial maupun simultan terhadap kinerja karyawan di PT Waskita Swadiri Nirbaya. Metode penelitian menggunakan desain kuantitatif. Pengambilan sampel dilakukan dengan teknik sampel jenuh terhadap 50 karyawan. Metode pengolahan data dimulai dari uji kualitas data yang terdiri dari uji validitas dan reliabilitas, uji asumsi klasik, uji t, dan uji F. Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel kuesioner valid dan reliabel serta bebas dari masalah ekonometrik. Variabel manajemen mutu berpengaruh secara parsial terhadap kinerja karyawan di PT Waskita Swadiri Nirbaya dengan hasil yang positif dan signifikan. Variabel motivasi juga berpengaruh secara parsial terhadap kinerja karyawan dengan hasil positif dan signifikan. Secara simultan, kedua variabel berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan di PT Waskita Swadiri Nirbaya. Hasil penelitian ini dapat menjadi dasar bagi pengembangan strategi pengelolaan sumber daya manusia yang lebih luas, dengan melibatkan aspek manajemen mutu dan motivasi sebagai elemen utama dalam meningkatkan kinerja karyawan.

Kata Kunci: Manajemen Mutu, Motivasi Kerja, Kinerja

1. LATAR BELAKANG

Dalam era globalisasi yang semakin kompetitif, perusahaan dituntut untuk terus meningkatkan inovasi dan mengembangkan strategi yang relevan agar dapat memenuhi kebutuhan pasar yang dinamis. Tidak cukup hanya dengan menawarkan produk berkualitas; perusahaan juga perlu mengimplementasikan strategi eksternal, seperti

promosi dan branding, serta strategi internal, termasuk penguatan sistem manajemen dan peningkatan produktivitas karyawan (Kotler & Keller, 2016). Salah satu pendekatan yang diakui secara internasional untuk memastikan keberlanjutan pengembangan perusahaan adalah penerapan sistem manajemen mutu ISO 9001:2015.

ISO 9001:2015 merupakan bagian dari seri ISO 9000 yang berfokus pada peningkatan efektivitas organisasi melalui pengelolaan proses berbasis risiko dan orientasi pada pelanggan (ISO, 2015). Standar ini bertujuan untuk meningkatkan kepuasan pelanggan dengan memastikan bahwa proses kerja memenuhi spesifikasi dan standar yang telah ditetapkan. Implementasi ISO 9001:2015 tidak hanya membantu meningkatkan efisiensi operasional tetapi juga menjadi alat untuk membangun budaya kerja yang konsisten, disiplin, dan berorientasi pada perbaikan berkelanjutan (Hoyle, 2018).

PT Waskita Swadiri Nirbaya (WSN) adalah perusahaan yang bergerak di bidang jasa pengamanan (BUJP) yang didirikan pada tahun 2003 untuk mendukung pengamanan properti-properti milik Agung Sedayu Group (ASG). Dalam perjalanannya, PT WSN terus berupaya meningkatkan mutu layanan pengamanan melalui penerapan sistem manajemen mutu ISO 9001:2015. Namun, implementasi ISO 9001:2015 di PT WSN belum sepenuhnya optimal. Beberapa kendala utama yang dihadapi mencakup ketidaksesuaian dalam dokumentasi, kurangnya konsistensi dalam penerapan proses operasional, disiplin pelaksanaan SOP yang belum maksimal, dan minimnya pelatihan terkait ISO bagi karyawan. Hal ini berdampak pada penurunan produktivitas karyawan dan kesenjangan dalam beban kerja (Juran, 2015).

Selain itu, motivasi kerja juga menjadi faktor penting yang memengaruhi kinerja karyawan. Menurut Herzberg (1966), motivasi yang baik dapat meningkatkan kepuasan kerja karyawan, yang pada akhirnya berkontribusi terhadap kinerja organisasi secara keseluruhan. Sebaliknya, rendahnya motivasi dapat menyebabkan stres kerja, tingkat turnover yang tinggi, dan penurunan produktivitas. Faktor motivasi di PT WSN, terutama di unit kerja Pantai Indah Kapuk (PIK), menjadi perhatian khusus karena adanya keluhan karyawan terkait beban kerja yang berlebihan dan kurangnya pengakuan atas kinerja mereka.

Pentingnya penerapan ISO 9001:2015 yang optimal dan motivasi kerja yang memadai menjadi dasar bagi evaluasi sistem manajemen di PT WSN. Dengan mengintegrasikan kedua faktor ini, perusahaan diharapkan mampu meningkatkan kinerja karyawan, baik dari segi produktivitas maupun kualitas layanan pengamanan. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis “Pengaruh Manajemen Mutu ISO

9001:2015 dan Motivasi Kerja terhadap Kinerja Karyawan: Studi Kasus PT Waskita Swadiri Nirbaya Unit Kerja Pantai Indah Kapuk (PIK).”

2. KAJIAN TEORITIS

Sistem Manajemen Mutu (SMM) ISO 9001:2015

Sistem Manajemen Mutu (SMM) ISO 9001:2015 merupakan standar internasional yang dirancang untuk memastikan organisasi mampu memenuhi kebutuhan pelanggan melalui penerapan sistem yang terstruktur dan berorientasi pada peningkatan mutu secara berkelanjutan. Menurut Yurnalisdell dan Iskandar (2022), ISO 9001:2015 adalah standar yang mencakup persyaratan yang harus dipenuhi perusahaan agar mampu menunjukkan bahwa sistem manajemen yang diterapkan dapat memenuhi kebutuhan pelanggan baik dari segi mutu produk maupun proses. Dalam konteks ini, standar ISO 9001:2015 memberikan kerangka kerja untuk meningkatkan kepuasan pelanggan dengan cara yang sistematis dan terdokumentasi.

ISO 9001:2015 termasuk dalam seri ISO 9000 yang menurut Amaruddin dan Hamdan (2022), merupakan sistem global yang bertujuan untuk mengoptimalkan efektivitas mutu organisasi. Sistem ini menyediakan kerangka kerja yang mendukung peningkatan mutu secara berkesinambungan. Klausul dalam ISO 9001:2015 mendefinisikan konsep-konsep utama yang menjadi dasar penerapan SMM. Sistem (Klausul 3.5.1) didefinisikan sebagai kumpulan elemen yang saling terkait untuk mencapai tujuan tertentu. Manajemen (Klausul 3.3.3) mencakup kegiatan terkoordinasi untuk mengarahkan dan mengendalikan organisasi secara efektif dan efisien. Ketika konsep-konsep ini diterapkan dalam organisasi, terbentuklah sistem manajemen (Klausul 3.5.3), yaitu elemen-elemen yang terintegrasi untuk mencapai tujuan organisasi. Mutu (Klausul 3.6.2) sendiri didefinisikan sebagai tingkat di mana karakteristik inheren suatu objek mampu memenuhi persyaratan yang ditetapkan.

Motivasi Kerja

Motivasi kerja adalah dorongan yang muncul dari dalam atau luar diri seseorang untuk melakukan tindakan tertentu guna mencapai tujuan yang telah direncanakan. Danang Sunyoto & Wagiman (2023) menjelaskan bahwa motivasi kerja melibatkan sikap yang memanfaatkan kemampuan dan keterampilan individu untuk mencapai hasil optimal. Sementara itu, menurut Mutiara & Syarifuddin (2020), motivasi kerja adalah dorongan yang diberikan kepada karyawan untuk meningkatkan produktivitas. Heni Noviarita (2017); (Asyifa et al., 2023) menambahkan bahwa motivasi kerja merupakan dorongan atau

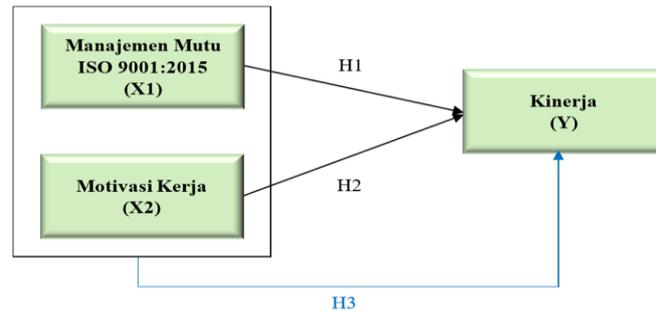
semangat untuk bekerja. Motivasi memberikan peluang kepada karyawan untuk mengembangkan potensi mereka, meningkatkan semangat, meningkatkan kinerja dan membantu perusahaan mencapai target yang diinginkan (Suherman & Siska, 2024). Menurut Tumiwa (2021), motivasi kerja dipengaruhi oleh dua faktor utama, yaitu:

a. Faktor Internal

- Kematangan pribadi: kebiasaan, nilai-nilai, dan sikap bawaan individu sangat memengaruhi kemampuannya dalam menerima motivasi.
- Tingkat Pendidikan: karyawan dengan pendidikan lebih tinggi cenderung lebih termotivasi karena memiliki wawasan luas, asalkan keahlian mereka dihargai.
- Keinginan dan harapan pribadi: motivasi akan meningkat jika individu memiliki harapan untuk memenuhi keinginan tertentu.
- Kebutuhan, semakin besar kebutuhan individu: semakin besar dorongannya untuk bekerja keras.
- Kelelahan dan kebosanan: faktor ini dapat mengurangi gairah dan semangat kerja, yang berdampak negatif pada motivasi.
- Kepuasan kerja: kepuasan terhadap pekerjaan meningkatkan motivasi, komitmen, dan produktivitas.

b. Faktor Eksternal

- Lingkungan kerja: lingkungan kerja yang kondusif, baik dari segi fisik (kebersihan, fasilitas) maupun non-fisik (hubungan kerja), dapat meningkatkan motivasi karyawan.
- Manajemen mutu ISO 9001:2015: standar ini mendukung terciptanya struktur kerja yang transparan dan produktif, serta mendorong penghargaan bagi karyawan.
- Supervisi yang baik: supervisi yang efektif dapat memberikan inspirasi dan semangat kepada karyawan untuk mencapai target organisasi.
- Jaminan karir: kepastian akan pengembangan karir, promosi, dan kesempatan lain meningkatkan motivasi dan loyalitas karyawan.
- Status dan tanggung jawab: pemberian tanggung jawab dan status dalam organisasi memberikan dorongan bagi karyawan untuk mencapai keberhasilan.



Gambar 1. Kerangka Berpikir

3. METODE PENELITIAN

Desain penelitian ini menggunakan metode deskriptif kuantitatif. Pengumpulan data pada penelitian ini menggunakan instrumen yaitu kuesioner. Penelitian ini dilakukan selama satu bulan mulai bulan November 2024 bertempat di PT Waskita Swadiri Nirbaya. Studi kasus berdasarkan jangkauan penulis dengan responden di Pantai Indah Kapuk (PIK). Populasi adalah keseluruhan elemen atau subjek yang menjadi fokus penelitian, mencakup semua karyawan PT Waskita Swadiri Nirbaya sebanyak 50 orang. Teknik pengambilan sampel dengan sampling jenuh. Keseluruhan karyawan akan dijadikan sebagai responden. Pertanyaan kuesioner dijabarkan sesuai indikator dalam penelitian. Responden memilih jawaban yang tepat pada pernyataan dari setiap variabel pada kuesioner. Kuesioner di susun dan disebar dalam bentuk Google Form. Pernyataan tersebut diukur dengan instrumen berskala likert. Analisis data menggunakan analisis regresi linear berganda dan diolah data dengan aplikasi software SPSS versi 23. Indikator ukur yang digunakan dalam pengujian ini antara lain uji instrumen penelitian (uji validitas dan uji reliabilita), uji asumsi klasik (uji normalitas, uji multikolinearitas, uji heteroskedastisitas, uji linearitas), uji hipotesis (uji t dan uji F), dan uji koefisien determinasi.

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil

Data ditampilkan sesuai dengan urutan variabelnya untuk mempermudah pemahaman hasil penelitian. Mulai dengan variabel Manajemen Mutu ISO 9001:2015 (X1), Motivasi Kerja (X2), dan Kinerja Karyawan (Y), data penelitian akan diuji dengan berbagai uji, termasuk uji instrumen penelitian (uji validitas dan uji reliabilita), uji

asumsi klasik (uji normalitas, uji multikolinearitas, uji heteroskedastisitas, uji linearitas), uji hipotesis (uji t dan uji F), dan uji koefisien determinasi.

Tabel 1. Hasil Uji Validitas Variabel Manajemen Mutu ISO 9001:2015 (X1)

No Item Pernyataan	<i>Corrected Item-Total Correlation</i>	r tabel	Keterangan
1	0,632	0,278	VALID
2	0,464	0,278	VALID
3	0,531	0,278	VALID
4	0,419	0,278	VALID
5	0,513	0,278	VALID
6	0,475	0,278	VALID
7	0,521	0,278	VALID
8	0,567	0,278	VALID

Berdasarkan Tabel 1, bisa dilihat pernyataan 1-8 valid dikarenakan nilai $r_{hitung} > r_{tabel}$ 0,278. Sehingga, butir pernyataan pada variabel Manajemen Mutu ISO 9001:2015 (X1) layak sertasah agar kuesioner serta bisa menjelaskan hal yang diukur pada penelitian ini.

Tabel 2. Hasil Uji Validitas Variabel Motivasi Kerja (X2)

No Item Pernyataan	<i>Corrected Item-Total Correlation</i>	r tabel	Keterangan
1	0,504	0,278	VALID
2	0,632	0,278	VALID
3	0,473	0,278	VALID
4	0,454	0,278	VALID
5	0,537	0,278	VALID
6	0,509	0,278	VALID
7	0,490	0,278	VALID
8	0,675	0,278	VALID

Berlandaskan Tabel 2, bisa dilihat pernyataan 1-8 valid dikarenakan nilai $r_{hitung} > r_{tabel}$ 0,278. Sehingga, butir pernyataan pada variabel motivasi kerja (X2) layak serta sah agar kuesioner serta bisa menjelaskan hal yang diukur pada penelitian ini.

Tabel 3. Hasil Uji Validitas Variabel Kinerja (Y)

No Item Pernyataan	<i>Corrected Item-Total Correlation</i>	r tabel	Keterangan
1	0,665	0,278	VALID
2	0,609	0,278	VALID
3	0,697	0,278	VALID
4	0,571	0,278	VALID
5	0,593	0,278	VALID
6	0,503	0,278	VALID
7	0,468	0,278	VALID
8	0,587	0,278	VALID
9	0,537	0,278	VALID

Berlandaskan Tabel 3, bisa dilihat pernyataan 1-9 valid dikarenakan nilai $r_{hitung} > r_{tabel}$ 0,278. Sehingga, butir pernyataan pada variabel kinerja (Y) layak serta sah agar kuesioner serta bisa menjelaskan hal yang diukur didalam penelitian ini.

Tabel 4. Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	<i>Chronbach's Alpha</i>	Banyak Butir Pernyataan	Keterangan
Manajemen Mutu ISO 9001:2015 (X1)	0,784	8	RELIABEL
Motivasi Kerja (X2)	0,807	8	RELIABEL
Kinerja (Y)	0,852	9	RELIABEL

Pada Tabel 4, nilai cronbach's alpha pada variabel Manajemen Mutu ISO 9001:2015 (X1) adalah 0,784, motivasi kerja adalah 0,807, kinerja adalah 0,852. Bisa disimpulkan bahwasanya pernyataan yang terdapat dalam kuesioner tersebut reliabel dikarenakan memegang nilai *Cronbach's alpha* $> 0,6$. Perolehan itu memperlihatkan seluruh item pernyataan yang dipergunakan akan bisa mendapatkan data yang konsisten, yang bisa diartikan apabila pernyataan itu disebar kembali akan didapatkan jawaban relatif sama dan walaupun beda tidak akan berbeda jauh dengan jawaban sebelumnya.

Tabel 5. Hasil Uji Normalitas Kolmogorov Smirnov (K-S)

		Unstandardized Residual
N		50
Normal Parameters	Mean	.0000000
	Std. Deviation	2.31867877
	Absolute	.143
	Positive	.094
	Negative	-.143
Test Statistic		.143
Asymp.sig. (2-tailed)		.012c
Monte Carlo Sig. (2-tailed)	Sig.	.240d
	Lower Bound	.228
	Upper Bound	.251

Bisa dilihat pada Tabel 5, dalam penelitian ini nilai signifikansinya tidak melebihi 0,012 ($0,012 < 0,05$) dari hasil ini menandakan data tidak berdistribusi normal. Dengan demikian, penelitian ini mempergunakan opsi yang lain yaitu metode monte carlo. Setelah di uji dengan metode monte carlo nilai signifikannya menunjukkan 0,228, yang bermakna $0,228 > 0,05$. Bisa diambil kesimpulan bahwasanya data tersebut memiliki distribusinya secara normal.

Tabel 6. Hasil Uji Multikolinearitas

Model	Unstandardized Coefficien		Standardi- zed Coefficien	T	Sig	Collinearity Tolerance	Statis VIF
	B	Std. Error	Beta				
Constant	5,544	3,941		1,407	0,000		
Manajemen Mutu ISO 9001:2015	0,642	0,120	0,563	5,333	0,000	0,531	1,921
Motivasi Kerja	0,379	0,106	0,209	3,575	0,000	0,531	1,921

Bersumber dari Tabel 6, terlihat nilai tolerance variabel Manajemen Mutu ISO 9001:2015 (X1) dan motivasi kerja (X2) menyentuh 0,531 yang berarti $0,531 > 0,1$. Dan pada nilai VIF variabel Manajemen Mutu ISO 9001:2015 (X1) serta motivasi kerja (X2) menyentuh 1,921 yang berarti $1,921 < 10$. Bisa ditarik kesimpulan bahwasanya tidak terdapat multikolineritas.

Tabel 7. Hasil Uji Heteroskedasitas

Model	Unstandardized Coefficien		Standardized Coefficien	t	Sig
	B	Std. Error	Beta		
Constant	2.649	2,762		0,959	0,342
Manajemen Mutu ISO 9001:2015	0,123	0,084	0,287	1,456	0,152
Motivasi Kerja	-0,153	0,103	-0,291	-1,478	0,147

Pada Tabel 7, hasil uji heteroskedasitas menggunakan uji glejser nilai signifikan variabel Manajemen Mutu ISO 9001:2015 (X1) menyentuh 0,153 serta variabel motivasi kerja (X2) menyentuh 0,147. Kedua variabel yang digunakan mempunyai nilai signifikan $> 0,05$. Dengan ini bisa diartikan bahwasanya tidak berlangsung heteroskedastisitas di dua variabel ini.

Tabel 8. Hasil Uji Linearitas

Variabel Bebas	Sig Linearity	Keterangan
Manajemen Mutu ISO 9001:2015 (X1) dan Kinerja (Y)	0,000	LINEAR
Motivasi Kerja (X2) dan Kinerja (Y)	0,000	LINEAR

Manajemen Mutu ISO 9001:2015 (X1) terhadap Kinerja (Y). Pada tabel 8, terdapat nilai signifikan pada linearity yaitu 0,000, yang bermakna $0,000 < 0,05$. Menjadikan H01 ditolak serta H11 diterima, bisa ditarik kesimpulan didapat hubungan yang linear antara variabel Manajemen Mutu ISO 9001:2015 (X1) pada kinerja (Y).

Motivasi Kerja (X2) terhadap Kinerja (Y). Pada tabel 8, terdapat nilai signifikan pada linearity yaitu 0,014, yang bermakna $0,000 < 0,05$. Sehingga H02 ditolak serta H21 diterima, bisa ditarik kesimpulan didapat korelasi yang linear diantara variabel motivasi kerja (X2) terhadap kinerja (Y).

Tabel 9. Hasil Uji t

Model	<i>Unstandardized Coefficien</i>		<i>Standardized Coefficien</i>	t	Sig
	B	Std. Error	Beta		
Constant	5,544	3,941		1,407	0,000
Manajemen Mutu ISO 9001:2015	0,642	0,120	0,563	5,333	0,000
Motivasi Kerja	0,379	0,106	0,209	3,575	0,000

Berlandaskan hasil Tabel 9, bisa diuraikan pengaruh secara parsial berikut:

a. Variabel Manajemen Mutu ISO 9001:2015 (X1)

Bisa dilihat dari Tabel 9, nilai t hitung (5,333) > t tabel nilai t tabel pada signifikan 0,05 df= n-k-1 (50-2-1=47) (2,001) serta nilai signifikannya $0,00 < 0,05$. Sehingga bisa ditarik simpulan H1 diterima dan H0 ditolak, dan berarti variabel Manajemen Mutu ISO 9001:2015 (X1) memberi pengaruh positif dan signifikan pada kinerja karyawan di PT Waskita Swadiri Nirbaya.

b. Variabel Motivasi Kerja (X2)

Bisa dilihat dari Tabel 9, nilai t hitung (3,575) > t tabel pada signifikan 0,05 df= n-k-1 (50-2-1=47) (2,001) serta nilai signifikan $0,00 < 0,05$. Sehingga bisa ditarik simpulan H2 diterima dan H2 ditolak, dan berarti variabel motivasi kerja (X2) memberi pengaruh positif dan signifikan pada kinerja karyawan di PT Waskita Swadiri Nirbaya.

Tabel 10. Hasil Uji F

Model	Sum Of Squares	Df	Mean Square	F	Sig
Regression	701,283	2	350,461	62,558	0,00b
Residual	263,437	47	5,605		
Total	964,720	49			

Melalui hasil uji F di Tabel 10, diperoleh nilai F hitung (62,558) > F tabel pada signifikan 0,05 $df = n - k - 1$ (50-2-1=47) sebesar (3,20) dan nilai signifikannya $0,00 < 0,05$, yang berarti H₃ diterima serta H₃ ditolak. Dan dapat diartikan variabel Manajemen Mutu ISO 9001:2015 (X1) serta motivasi kerja (X2) secara simultan memberi pengaruh positif dan signifikan pada kinerja karyawan di PT Waskita Swadiri Nirbaya.

Pembahasan

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana Manajemen Mutu ISO 9001:2015 dan Motivasi Kerja berpengaruh terhadap Kinerja Karyawan PT Waskita Swadiri Nirbaya. Berdasarkan temuan analisis yang dilakukan, hasil penelitian dievaluasi sebagai berikut:

a. Pengaruh Manajemen Mutu ISO 9001:2015 Terhadap Kinerja

Penerapan Manajemen Mutu ISO 9001:2015 (X1) dalam suatu organisasi merupakan salah satu upaya untuk meningkatkan kualitas kinerja karyawan. Hasil analisis yang dilakukan terhadap hubungan antara variabel Manajemen Mutu ISO 9001:2015 (X1) dan Kinerja (Y) menunjukkan bahwa nilai signifikansi yang diperoleh adalah 0,00, yang lebih kecil dari 0,05. Selain itu, nilai t-hitung yang dihasilkan adalah 5,333, yang lebih besar dari nilai t-tabel sebesar 2,001. Berdasarkan hasil ini, dapat disimpulkan bahwa Manajemen Mutu ISO 9001:2015 memberikan pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan di PT Waskita Swadiri Nirbaya. Artinya, semakin baik penerapan sistem manajemen mutu yang sesuai dengan standar ISO 9001:2015, semakin tinggi pula kinerja yang dapat dicapai oleh karyawan.

Secara spesifik, temuan penelitian ini menunjukkan bahwa karyawan yang bekerja dalam lingkungan yang menerapkan Manajemen Mutu ISO 9001:2015 dengan kualitas yang rendah akan mengalami penurunan dalam kinerjanya. Sebaliknya, karyawan yang bekerja dengan sistem manajemen mutu yang diterapkan secara optimal dan sesuai dengan standar ISO 9001:2015 cenderung mengalami peningkatan kinerja. Hal ini mengindikasikan bahwa manajemen mutu yang baik bukan hanya menjadi pedoman dalam menjalankan proses bisnis, tetapi juga berkontribusi langsung terhadap

motivasi dan produktivitas karyawan. Karyawan yang merasa bahwa mereka bekerja dalam sistem yang terstruktur dan efisien akan lebih termotivasi untuk memberikan hasil kerja yang terbaik.

Temuan ini sejalan dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh (Rismawati et al. 2021), (Sabarofek, 2020), dan (Yadi, 2022), yang juga menyatakan bahwa penerapan Manajemen Mutu ISO 9001:2015 memberikan pengaruh positif terhadap kinerja karyawan secara parsial. Penelitian-penelitian tersebut menunjukkan bahwa sistem manajemen mutu ISO 9001:2015 dapat meningkatkan kualitas kerja dan kinerja individu dalam organisasi. Hal ini membuktikan bahwa manajemen mutu yang terorganisir dan diterapkan dengan baik mampu menciptakan lingkungan kerja yang mendukung produktivitas karyawan.

Namun, meskipun temuan penelitian ini konsisten dengan banyak penelitian lainnya, hasil penelitian ini tidak sepenuhnya sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh (Lestari, 2023). Penelitian tersebut menyimpulkan bahwa penerapan Manajemen Mutu ISO 9001:2015 tidak memberikan pengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan, sementara faktor motivasi kerja dianggap lebih memengaruhi kinerja secara signifikan. Dalam pandangan Lestari, meskipun sistem manajemen mutu penting, faktor motivasi kerja seperti kepuasan, penghargaan, dan dukungan organisasi terhadap karyawan memiliki peran yang lebih besar dalam mempengaruhi hasil kerja karyawan.

Secara keseluruhan, penelitian ini memperkuat pandangan bahwa penerapan Manajemen Mutu ISO 9001:2015 memiliki dampak positif terhadap kinerja karyawan, namun juga menyoroti pentingnya mempertimbangkan faktor-faktor lain yang berkontribusi terhadap peningkatan kinerja. Keberhasilan dalam mengimplementasikan sistem manajemen mutu yang sesuai dengan standar ISO 9001:2015 tidak hanya bergantung pada prosedur dan kebijakan yang diterapkan, tetapi juga pada faktor psikologis dan motivasional yang memengaruhi karyawan. Organisasi yang mampu mengintegrasikan keduanya dengan baik akan menciptakan suasana kerja yang produktif dan efisien, serta menghasilkan kinerja yang unggul dan berkelanjutan.

b. Pengaruh Motivasi Kerja (X2) terhadap Kinerja (Y)

Berdasarkan hasil analisis data yang dilakukan terkait hubungan antara motivasi kerja (X2) dengan kinerja (Y), diperoleh nilai signifikansi sebesar 0,00, yang lebih kecil dari 0,05, serta nilai t_{hitung} sebesar 3,575, yang lebih besar daripada nilai t_{tabel} sebesar 2,001. Dari hasil tersebut dapat disimpulkan bahwa variabel motivasi kerja memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan di PT Waskita Swadiri

Nirbaya. Dengan kata lain, semakin tinggi motivasi kerja yang dimiliki oleh karyawan, maka semakin baik pula kinerja mereka.

Motivasi dapat diartikan sebagai dorongan atau energi yang mendorong individu untuk bertindak, yang pada akhirnya memengaruhi kualitas dan hasil dari suatu pekerjaan. Karyawan dengan tingkat motivasi yang tinggi cenderung mampu menyelesaikan tugas dan tanggung jawabnya secara optimal, sehingga menghasilkan kinerja yang memuaskan. Sebaliknya, jika seorang karyawan memiliki motivasi yang rendah, maka hal tersebut dapat berdampak pada menurunnya kualitas pekerjaan dan produktivitas mereka.

Secara keseluruhan, motivasi kerja tetap menjadi faktor penting yang memengaruhi kinerja karyawan, meskipun peranannya dapat bervariasi tergantung pada kondisi dan konteks organisasi. Oleh karena itu, organisasi perlu memberikan perhatian khusus pada upaya untuk meningkatkan motivasi kerja karyawan, seperti melalui penghargaan, pelatihan, atau menciptakan lingkungan kerja yang mendukung, guna mencapai kinerja yang optimal.

c. Pengaruh Manajemen Mutu ISO 9001:2015 dan Motivasi Kerja terhadap Kinerja Karyawan

Berdasarkan hasil analisis data yang diperoleh dari Manajemen Mutu ISO 9001:2015 (X1) dan motivasi kerja (X2) terhadap kinerja (Y), diperoleh nilai signifikansi sebesar 0,00 yang lebih kecil dari 0,05, serta nilai Fhitung sebesar 62,558 yang lebih besar dari Ftabel 3,20. Hal ini menunjukkan bahwa variabel Manajemen Mutu ISO 9001:2015 dan motivasi kerja secara simultan memberikan pengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan di PT Waskita Swadiri Nirbaya.

b. Penerapan Manajemen Mutu ISO 9001:2015 yang tepat dan adil berpotensi meningkatkan kualitas kinerja, yang pada gilirannya akan memberikan dampak positif terhadap kinerja karyawan. Motivasi yang baik juga berperan penting dalam meningkatkan kinerja karyawan dan perusahaan. Adanya motivasi dalam diri karyawan dapat mendorong mereka untuk bekerja lebih giat, yang akan menghasilkan kinerja yang lebih optimal. Bagi perusahaan, hal ini memastikan tercapainya tingkat kinerja yang terbaik dalam menyelesaikan berbagai tugas yang diberikan. Oleh karena itu, keduanya, Manajemen Mutu ISO 9001:2015 dan motivasi kerja, sangat mempengaruhi kinerja karyawan.

5. KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Penelitian ini membuktikan bahwa baik manajemen mutu ISO 9001:2015 maupun motivasi kerja memiliki pengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan PT Waskita Swadiri Nirbaya Unit Kerja PIK. Implikasi penelitian ini dapat menjadi bahan pertimbangan bagi perusahaan dalam meningkatkan strategi manajemen sumber daya manusia agar lebih efektif dan efisien.

Saran:

- a. Perusahaan perlu memastikan bahwa seluruh karyawan memahami dan mematuhi prosedur yang telah ditetapkan dalam standar ISO 9001:2015.
- b. Meningkatkan program pelatihan dan pengembangan karyawan agar lebih termotivasi dalam bekerja.
- c. Memberikan penghargaan dan insentif yang sesuai guna meningkatkan loyalitas serta produktivitas karyawan.

DAFTAR REFERENSI

- Alwi, A. (2023). *Indikator implementasi sistem manajemen mutu ISO 9001:2015*. Jakarta: Penerbit XYZ.
- Amaruddin, H., & Hamdan, R. (2022). *Pengantar ISO 9000 series: Kerangka kerja peningkatan mutu*. Surabaya: Penerbit ABC.
- Anggraini, L. D. (2021). Faktor-faktor yang mempengaruhi implementasi ISO 9001:2015. *Jurnal Manajemen Mutu*, 9(2), 123–134.
- Asyifa, H., Elmira, S., & Indra, N. (2023). Pengaruh motivasi dan lingkungan kerja terhadap kinerja karyawan pada PT Angkasa Pura Support. *GEMILANG: Jurnal Manajemen dan Akuntansi*, 3(3), 60–71.
- Basri, M., & Aarsal, R. (2022). *Indikator motivasi kerja*. Makassar: Universitas Hasanuddin Press.
- Dahlia, N., & Fadli, F. (2022). The influence of ISO 9001:2015 quality management systems on employee performance. *Journal of Business Management*, 15(2), 145–160.
- Gunawarman, R. (2021). Simultaneous effect of ISO 9001:2015 and work motivation on employee productivity. *International Journal of Organizational Studies*, 9(1), 72–85.
- Herzberg, F. (1966). *Work and the nature of man*. Cleveland, OH: World Publishing Company.
- Hoyle, D. (2018). *ISO 9000 quality systems handbook—Updated for the ISO 9001:2015 standard*. London, UK: Routledge. <https://doi.org/10.4324/9781315105295>

- International Organization for Standardization. (2015). *ISO 9001:2015 quality management systems—Requirements*. Geneva, Switzerland: ISO.
- ISO. (2015). *ISO 9001:2015 quality management systems - Requirements*. Geneva: International Organization for Standardization.
- Juran, J. M., & Godfrey, A. B. (2015). *Juran's quality handbook: The complete guide to performance excellence* (7th ed.). New York, NY: McGraw-Hill Education.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). *Marketing management* (15th ed.). Harlow, UK: Pearson Education Limited.
- Lestari, A. (2023). Motivational factors vs. quality management in employee performance. *Human Resources Review*, 12(4), 201–220.
- Mutiara, & Syarifuddin. (2020). *Konsep dasar motivasi kerja*. Bandung: Pustaka Ilmu.
- Noviarita, H. (2017). *Semangat kerja dan peningkatan motivasi*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Onsardi, & Finthariasari. (2022). *Manajemen mutu ISO 9001:2015*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Prasada, H., & Kristianti, A. (2021). Motivation and its role in employee performance improvement. *Asian Journal of Management Research*, 8(3), 312–324.
- Rismawati, D., et al. (2021). ISO 9001:2015 and its impact on employee performance. *Indonesian Business Review*, 18(3), 245–258.
- Sabarofek, S. (2020). Effectiveness of ISO 9001:2015 implementation in enhancing employee efficiency. *Management Perspectives*, 10(1), 99–110.
- Sopandi, I., & Berliana, Y. (2022). Integration of ISO 9001:2015 and employee motivation for better performance. *Indonesian Journal of Management Studies*, 14(5), 223–235.
- Suherman, A., & Siska, E. (2024). *Manajemen sumber daya manusia*. Yayasan Drestanta Pelita Indonesia. <https://publisher.yayasandpi.or.id/index.php/dpipress/article/view/1681>
- Sunyoto, D., & Wagiman. (2023). *Pengertian motivasi kerja*. Jakarta: Penerbit ABC.
- Tumiwa. (2021). *Faktor-faktor yang mempengaruhi motivasi kerja*. Surabaya: Penerbit Mitra Wacana Media.
- Vroom, V. H. (1964). *Work and motivation*. New York: Wiley.
- Wijaya, D. A., et al. (2023). Exploring the relationship between motivation and performance in ISO-certified companies. *Journal of Organizational Development*, 16(4), 123–138.
- Yadi, M. (2022). Positive impacts of ISO 9001:2015 on organizational productivity. *Journal of Quality Management*, 11(2), 83–102.

Yurnalisdel, R., & Iskandar, T. (2022). Peran ISO 9001:2015 dalam peningkatan mutu organisasi. *Jurnal Sistem Mutu Internasional*, 5(1), 45–56.

Zulfanni, R., & Nugraha, M. (2021). Employee motivation as a key factor in achieving organizational goals. *Business Administration Quarterly*, 9(3), 98–115.