



**Pengaruh Implementasi ISO 9001:2008  
Terhadap Kinerja Karyawan Di  
PT Kustodian Sentral Efek Indonesia**

**TESIS**

**IRNA YUSANTI**

**UNIVERSITAS**

**MERCU BUANA**

**PROGRAM STUDI MAGISTER MANAJEMEN  
PROGRAM PASCA SARJANA  
UNIVERSITAS MERCU BUANA  
2015**



**Pengaruh Implementasi ISO 9001:2008  
Terhadap Kinerja Karyawan Di  
PT Kustodian Sentral Efek Indonesia**

**TESIS**

Diajukan sebagai Salah Satu Syarat untuk menyelesaikan Program Pascasarjana  
Program Studi Magister Manajemen

IRNA YUSANTI  
NIM 55113120336  
**UNIVERSITAS  
MERCU BUANA**

**PROGRAM STUDI MAGISTER MANAJEMEN  
PROGRAM PASCA SARJANA  
UNIVERSITAS MERCU BUANA  
2015**

## **LEMBAR PENGESAHAN**

Judul : Pengaruh Implementasi ISO 9001:2008 Terhadap Kinerja Karyawan di PT Kustodian Sentral Efek Indonesia

Bentuk tesis : Penelitian/Kajian Masalah Perusahaan

Nama : IRNA YUSANTI

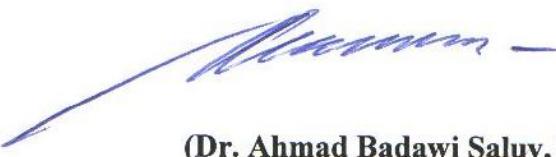
NIM : 55113120336

Program : Magister Manajemen

Tanggal :

Mengesahkan

Pembimbing

  
**(Dr. Ahmad Badawi Saluy, MM)**

Direktur Program Pascasarjana

Ketua Program Studi Magister Manajemen



**(Prof. Dr. Didik J. Rachbini)**



**(Dr. Ir. Augustina Kurniasih, ME)**

## **PERNYATAAN**

Saya yang bertandatangan di bawah ini menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa semua pernyataan dalam tesis ini:

Judul : Pengaruh Implementasi ISO 9001:2008 Terhadap Kinerja Karyawan di PT Kustodian Sentral Efek Indonesia

Bentuk tesis : Riset Bisnis

Nama : Irna Yusanti

NIM : 55113120336

Program : Pascasarjana - Magister Manajemen

Tanggal :

Merupakan hasil penelitian lapangan dan merupakan karya saya sendiri dengan bimbingan Dosen Pembimbing yang ditetapkan dengan Surat Keputusan Program Studi Magister Manajemen Program Pascasarjana Universitas Mercu Buana.

Tesis ini belum pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan pada program sejenis di perguruan tinggi lain. Semua informasi, data dan hasil pengolahan yang digunakan, telah dinyatakan secara jelas sumbernya dan dapat diperiksa kebenarannya.

Jakarta, 23 November 2015



Irna Yusanti

## KATA PENGANTAR

Alhamdulillah, puji syukur ke hadirat Allah SWT, karena atas berkat dan rahmatnya, akhirnya penulis dapat menyelesaikan studi serta tesis ini sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan program Pascasarjana dengan gelar Magister Manajemen di Program Studi Magister Manajemen Universitas Mercu Buana.

Pada kesempatan ini, penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada semua pihak yang telah memberikan kontribusi baik secara langsung maupun tidak langsung dalam penyelesaian karya ilmiah ini. Secara khusus kepada:

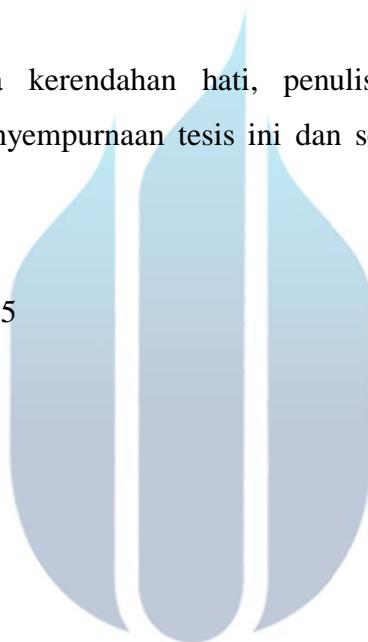
1. Bapak Dr. Ahmad Badawi Saluy, SE, MM selaku Dosen pembimbing yang telah membimbing dan mengarahkan penulis dalam penyelesaian tesis ini
2. Ibu Dr Poppy Novita Pasaribu,MSi selaku Pengaji pada Seminar Proposal, Bapak Dr. Chaerudin, MM dan Ibu Dr Henni Gupta, MSi selaku Pengaji pada Ujian Tesis yang telah memberikan saran perbaikan bagi penulis
3. Bapak Prof. Dr. Didik J. Rachbini selaku Direktur Program Pasca Sarjana yang telah mendukung proses dan pengesahan tesis ini
4. Ibu Dr. Augustina Kurniasih, ME selaku Ketua Program Studi Pascasarjana Magister Manajemen Universitas Mercu Buana yang telah mendukung proses dan pengesahan tesis ini
5. Seluruh Dosen Magister Manajemen Universitas Mercu Buana yang telah memberikan ilmu pengetahuan dan pengalaman berharga sehingga penulis dapat menyelesaikan pendidikan di MM UMB dengan baik
6. Seluruh karyawan/karyawati MM UMB yang telah banyak memberikan bantuan dan pelayanan terbaik demi kelancaran proses belajar mengajar di MM UMB dan proses penyelesaian tesis ini
7. Rekan-rekan Program Magister Manajemen Universitas Mercu Buana Kampus B Menteng, Jakarta

8. Pimpinan dan rekan-rekan di PT KSEI yang telah banyak membantu dalam penelitian ini atas kesediannya sebagai responden maupun memberikan dukungan dalam penelitian ini
9. Orang tua, keluarga besar, suami Fauzan Sidik dan ananda tercinta Diandrayya Erina Farrin yang telah memberikan doa, dukungan dan pengertiannya selama ini.

Dengan segala kerendahan hati, penulis mengharapkan kritik/saran membangun untuk penyempurnaan tesis ini dan semoga dapat bermanfaat bagi pembacanya.

Jakarta, November 2015

**IRNA YUSANTI**



UNIVERSITAS  
**MERCU BUANA**

## DAFTAR ISI

	Halaman
<i>ABSTRACT</i>	i
ABSTRAK	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
PERNYATAAN	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI	vi
DAFTAR TABEL	vii
DAFTAR GAMBAR	viii
DAFTAR LAMPIRAN	ix
BAB I            PENDAHULUAN	
1.1. Latar Belakang Masalah	1
1.2. Identifikasi Masalah	6
1.3. Rumusan Masalah	6
1.4. Maksud dan Tujuan Tesis	7
1.5. Manfaat dan Kegunaan Tesis	7
BAB II          DESKRIPSI PERUSAHAAN	
2.1. Sejarah Singkat Perusahaan	9
2.2. Lingkup Bidang Usaha	12
2.3. Sumber Daya	12
2.4. Tantangan Bisnis di Perusahaan	14
2.5. Proses Bisnis di Perusahaan	17

<b>BAB III</b>	<b>KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS</b>	
3.1. Kajian Teori	19	
3.2. Penelitian Terdahulu	28	
3.3. Kerangka Pemikiran	33	
3.4. Hipotesis	33	
<b>BAB IV</b>	<b>METODE PENELITIAN</b>	
4.1. Desain penelitian	35	
4.2. Variabel dan pengukuran variabel	35	
4.3. Data dan Metode Pengumpulan data	38	
4.4. Populasi dan Metode Sampling	40	
4.5. Metode analisis	41	
<b>BAB V</b>	<b>HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN</b>	
5.1 Hasil Penelitian	48	
5.2 Pembahasan	65	
<b>BAB VI</b>	<b>KESIMPULAN DAN SARAN</b>	
6.1 Kesimpulan	67	
6.2 Saran	67	
<b>DAFTAR PUSTAKA</b>	70	
<b>LAMPIRAN</b>	73	
<b>DAFTAR RIWAYAT HIDUP</b>	84	

## DAFTAR TABEL

No	Nomor dan judul	Halaman
1.	3.1 Daftar Penelitian Terdahulu	28
2.	4.1 Definisi Operasional Variabel	36
3.	5.1 Pengelompokan Responden	49
4.	5.2 Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas	53
5.	5.3 Uji Multikolonieritas	56
6.	5.4 Coefficients (a)	57
7.	5.5 Uji Autokorelasi Model Summary	58
8.	5.6 ANOVA	60
9.	5.7 Uji t	61
10.	5.8 Hasil Pengujian Hipotesis	62

**UNIVERSITAS  
MERCU BUANA**

## DAFTAR GAMBAR

No	Nomor dan judul	Halaman
1.	1.1 Indeks Kepuasan Pengguna Jasa KSEI Tahun 2007-2014	5
2.	1.2 Indeks Kepuasan Pengguna Jasa KSEI Tahun 2008-2014 Per Kelompok Pengguna Jasa	5
3.	2.1 Jumlah Karyawan Berdasarkan Jenis Kelamin	13
4.	2.2 Jumlah Karyawan Berdasarkan Usia	13
5.	2.3 Struktur Organisasi PT KSE I	14
6.	3.1 Struktur Organisasi Tim ISO PT KSEI	24
7.	3.2 Kerangka Pemikiran	33
8.	5.1 Uji Heterokedastisitas	59

  
UNIVERSITAS  
**MERCU BUANA**

## **DAFTAR LAMPIRAN**

<b>No</b>	<b>Judul</b>	<b>Halaman</b>
1.	Kuesioner yang digunakan dalam penelitian	73
2.	Tabulasi jawaban responden	76
3.	Hasil pengolahan data penelitian SPPS 20	77
4.	Sertifikat ISO 9001:2008 PT KSEI	82



UNIVERSITAS  
**MERCU BUANA**